



*Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa*  
*Ufficio Unico Contratti e Risorse*

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL SEGRETARIATO GENERALE DELLA GIUSTIZIA AMMINISTRATIVA – UFFICIO UNICO CONTRATTI E RISORSE – PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE IVI COMPRESA LA FORNITURA DEL MATERIALE IGIENICO SANITARIO NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.**

**ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D’ONERI - CAPITOLATO TECNICO**

**LOTTO 1 - CAT. MERCEOLOGICA N. 1 - CIG 95172868DB**

## INDICE

<b>1</b>	<b>STORIA DEL DOCUMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>GLOSSARIO .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELL'APPALTO .....</b>	<b>6</b>
3.1	SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI .....	6
<b>4</b>	<b>GESTIONE DEL CONTRATTO .....</b>	<b>6</b>
4.1	STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI .....	6
4.1.1	Struttura del Fornitore .....	6
4.1.1.1	Struttura Organizzativa .....	6
4.1.1.2	Struttura Operativa .....	7
4.1.2	Struttura dell'Amministrazione .....	8
4.2	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	8
4.2.1	Attività preliminari.....	8
4.2.2	Verbale di Consegna .....	8
4.2.3	Gestione Attività Ordinarie e Straordinarie e Processo autorizzativo .....	10
4.2.3.1	Importo a Consumo.....	11
4.3	ESECUZIONE CONTRATTUALE.....	11
4.3.1	Oneri ed obblighi del fornitore .....	11
4.3.2	Informazione e Formazione Sicurezza sul Lavoro e Tutela dell'Ambiente .....	13
4.3.3	Macchine, attrezzature di lavoro e materiali .....	14
4.3.4	Locali in uso al Fornitore e utenze.....	15
4.3.5	Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione .....	15
4.3.6	Rendicontazione, fatturazione e pagamenti .....	15
4.4	FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI.....	16
4.4.1	Verbale di Riconsegna .....	16
4.4.2	Verifica di conformità finale .....	17
<b>5</b>	<b>SERVIZI GESTIONALI .....</b>	<b>17</b>
5.1	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ.....	17
5.1.1	Programma Operativo delle Attività (POA) .....	17
5.1.2	Verbale di Controllo.....	18
5.1.3	Preventivo di spesa per attività a Richiesta .....	19
5.1.4	Schede consuntivo attività .....	19
5.2	CONTACT CENTER .....	20
5.2.1	Gestione delle chiamate.....	20
5.2.2	Tracking richieste.....	21
5.3	REPERIBILITÀ.....	22
5.4	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI .....	23
<b>6</b>	<b>SERVIZI OPERATIVI – SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE .....</b>	<b>23</b>
6.1	SERVIZIO DI PULIZIA .....	23
6.1.1	Attività Ordinarie .....	23
6.1.2	Attività Straordinarie .....	24
6.1.3	Modalità e requisiti di esecuzione.....	24
6.1.4	Conformità ai criteri ambientali minimi .....	26
6.2	PRESIDIO DI PULIZIA .....	27
6.2.1	Attività Ordinarie .....	27
6.2.2	Attività Straordinarie .....	27

6.3	SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE .....	27
6.3.1	Attività Ordinarie .....	27
6.3.2	Attività Straordinarie .....	32
6.3.3	Modalità e requisiti di esecuzione .....	33
6.4	SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI .....	33
6.4.1	Attività Ordinarie .....	34
6.4.2	Attività Straordinarie .....	36
6.4.3	Modalità e requisiti di esecuzione .....	36
6.5	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE .....	38
6.5.1	Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Servizio di Pulizia .....	38
6.5.2	Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Servizio di Pulizia .....	39
6.5.3	Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Presidio di Pulizia .....	39
6.5.4	Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Presidio di Pulizia .....	39
6.5.5	Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione .....	40
6.5.6	Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione .....	40
6.5.7	Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Servizio di Raccolta/Trasporto e Conferimento di Rifiuti Speciali .....	41
6.5.8	Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Servizio di Raccolta/Trasporto e Conferimento di Rifiuti Speciali .....	41
<b>7</b>	<b>PREZZI DEI SERVIZI .....</b>	<b>42</b>
7.1	PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI .....	42
7.2	CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H .....	42
<b>8</b>	<b>CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI .....</b>	<b>43</b>
8.1	CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI .....	43
8.2	ALTRE PENALI .....	433
<b>9</b>	<b>REPORTISTICA .....</b>	<b>46</b>

## 1 STORIA DEL DOCUMENTO

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), ai sensi dell'art. 55 del Codice e s.m.i., indetto da questa Stazione Appaltante nell'ambito della Categoria Merceologica 1 "Servizi di pulizia e igiene ambientale" dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

## 2 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

TERMINI e DEFINIZIONI
<b>A</b>
<b>Amministrazione</b> La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.
<b>Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS")</b> Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
<b>Area Omogenea</b> Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze.
<b>Attività Ordinarie</b> Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza, remunerate attraverso un Canone mensile.
<b>Attività Straordinarie</b> Attività, relative ai Servizi Operativi, che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento e sono eseguibili solo a seguito di un processo autorizzativo. Le Attività Straordinarie sono remunerate con un corrispettivo economico a prestazione, a valere sull'Importo a Consumo stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di indizione dell'AS.
<b>Attività Indifferibili</b> Attività da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Direttore dell'Esecuzione, atte a tamponare il problema riscontrato.
<b>C</b>
<b>CAM</b> Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.
<b>Consip S.p.A.</b> Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 55 del Codice.
<b>Contratto di Fornitura</b> L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
<b>Corrispettivo a Canone</b> Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività Ordinarie dei Servizi Operativi, richieste in fase di indizione dell'AS o in corso di esecuzione contrattuale, e le Attività dei Servizi Gestionali.
<b>Corrispettivo a Prestazione</b> Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie dei Servizi Operativi, richieste in corso di esecuzione contrattuale.
<b>D</b>

TERMINI e DEFINIZIONI	
<b>Direttore dell'Esecuzione specifico (di seguito, per brevità, anche "D.E.C.") o suo delegato</b>	La figura nominata dall'Amministrazione, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti in sede di AS e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.
<b>F</b>	
<b>Fornitore</b>	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS.
<b>G</b>	
<b>Gestore del Servizio</b>	La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico.
<b>Giorni</b>	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
<b>I</b>	
<b>Importo a Consumo</b>	Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell'AS, destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta, durante la vigenza contrattuale.
<b>P</b>	
<b>Programma Operativo delle Attività (di seguito, per brevità, anche "POA")</b>	Documento redatto dal Fornitore che formalizza la "configurazione dei servizi" e consiste in un elaborato redatto con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date dalla Stazione Appaltante.
<b>S</b>	
<b>Stazione Appaltante</b>	La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un AS.
<b>Superficie lorda</b>	La superficie lorda complessiva di un immobile è costituita dalla somma delle superfici lorde dei piani o dei livelli utilizzabili, che possono articolarsi in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- piani, totalmente o parzialmente interrati (esclusi piani di fondazione, intercapedini orizzontali e verticali);</li> <li>- piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione);</li> <li>- soppalchi, livelli interpiano, piano sottotetto utilizzati per la funzione principale propria dell'edificio;</li> <li>- ambienti esterni (logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati calpestabili coperti).</li> </ul>
<b>Superficie netta</b>	Per le superfici orizzontali: <ul style="list-style-type: none"> <li>- è la superficie al netto delle murature esterne e delle pareti divisorie degli ambienti interni;</li> <li>- è la superficie di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati al netto delle murature (ambienti esterni).</li> </ul> Per le superfici verticali è la superficie delle finestre, delle porte finestre e delle pareti verticali, etc.
<b>Supervisore dell'Amministrazione (di seguito, per brevità, anche "SPV")</b>	Titolare del coordinamento delle attività lavorative.
<b>U</b>	
<b>Unità di Gestione</b>	Immobile o insieme di immobili oggetto del Contratto di Fornitura.
<b>V</b>	
<b>Verbale di Consegna</b>	Il verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'AS.
<b>Verbale di Controllo</b>	Elaborato predisposto dal Fornitore, da consegnare con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS al D.E.C., che si ottiene integrando il Programma Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel periodo di riferimento.

## TERMINI e DEFINIZIONI

### **Verbale di Riconsegna**

Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, l'Unità di Gestione oggetto del Verbale di Consegna.

TABELLA 1 – GLOSSARIO

## 3 OGGETTO DELL'APPALTO

### 3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI

L'Appalto Specifico ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi:

- **Servizi Gestionali**, relativi all'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e al controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore;
- **Servizi Operativi**, relativi all'esecuzione o anche alla funzione di una prestazione tecnica.

#### SERVIZI GESTIONALI (CFR. PARAGRAFO 5)

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3).

#### SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 6)

##### ▪ CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1: SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

- (1) Servizio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1);
- (2) Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.2);
- (3) Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 6.3);
- (4) Servizio di Raccolta, trasporto e conferimento a smaltimento/recupero di rifiuti speciali (cfr. paragrafo 6.4).

## 4 GESTIONE DEL CONTRATTO

### 4.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura gestionale e operativa di cui il Fornitore e la Stazione Appaltante/Amministrazione si devono dotare.

#### 4.1.1 STRUTTURA DEL FORNITORE

##### 4.1.1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa di gestione contrattuale deve essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione degli aspetti operativi e contabili dei contratti derivanti dagli AS.

Da parte del Fornitore:

- il **Gestore del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti dell'Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'AS. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi a quelli derivanti dagli AS, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Il Gestore del servizio deve essere sempre disponibile

durante l'orario lavorativo dell'Amministrazione.

Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto di Fornitura, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- controllo delle attività effettuate e della fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell'Amministrazione;
- altre funzioni eventualmente dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Programma Operativo delle Attività.

Nominativi e recapiti del Gestore del Servizio e delle ulteriori figure, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

#### **4.1.1.2 STRUTTURA OPERATIVA**

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa.

Il Fornitore dovrà garantire l'impiego di personale specializzato e dotato di adeguate competenze professionali e delle necessarie abilitazioni, secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo vigente.

Il Fornitore deve fornire all'Amministrazione i nominativi del personale adibito ai servizi e comunicare tempestivamente eventuali variazioni (cfr. par.4.2.2).

Il Fornitore si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione sia di natura professionale che inerenti i comportamenti da adottare in relazione al contesto in cui l'attività viene svolta (cfr. par. 4.3.2).

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

Il personale operativo deve:

- svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara allegata, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro;
- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;
- indossare una divisa di colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia;
- indossare, in funzione delle attività da effettuare, tutti i dispositivi di protezione individuale prescritti dalla norma;
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio.

Il personale del Fornitore inoltre, ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei Servizi medesimi, con particolare riferimento alle informazioni relative agli utenti, al personale e all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto all'impresa di chiedere alcun onere aggiuntivo; il Fornitore è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro *5 giorni lavorativi* dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante pena l'applicazione della penale di cui paragrafo 8, lett. p. 1), e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Stazioni Appaltanti non comporta alcun onere per le stesse.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

#### **4.1.2 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE**

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)** è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il contratto e interfaccia e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti dello stesso. Al D.E.C. o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1), verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti in sede di AS. Il D.E.C., altresì, autorizza il pagamento delle fatture e può nominare uno o più delegati che, per ogni immobile o gruppi di immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto del Contratto. Nominativi e recapiti del D.E.C. e eventuali delegati, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).
- **Supervisore dell'Amministrazione (SPV)**, nominato in supporto al D.E.C. per il coordinamento delle attività lavorative. Le due figure potrebbero anche coincidere.

### **4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

#### **4.2.1 ATTIVITÀ PRELIMINARI**

Entro *7 giorni* naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione definitiva efficace dovrà essere effettuato il sopralluogo, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 2), del quale deve essere redatto apposito verbale. Lo stesso dovrà essere effettuato dal Gestore del servizio o da altra persona da lui delegata in contraddittorio con il D.E.C. Le informazioni acquisite vanno ad integrare quanto messo a disposizione nella documentazione di gara e quanto rilevato in sede di sopralluogo preliminare.

#### **4.2.2 VERBALE DI CONSEGNA**

L'Amministrazione e il Fornitore, alla data prevista di inizio erogazione dei servizi, devono formalizzare in contraddittorio il Verbale di Consegna, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione in cui dovranno essere espletati i servizi, per tutta la durata del Contratto di Fornitura.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e deve recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna deve contenere l'elenco della documentazione tecnica in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore e dovranno essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che l'Amministrazione metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Al Verbale di Consegna devono essere allegati, in riferimento ai servizi oggetto dell'AS, anche i seguenti documenti relativi ai servizi richiesti:

Categoria merceologica	Documentazione
<b>CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 -</b> SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b><u>Servizio di Pulizia:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n.51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);</i></li> <li>- <i>Elenco delle macchine da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n. 51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);</i></li> </ul> </li> <li>▪ <b><u>Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare, Schede Tecniche e Schede di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici e Biocidi da utilizzare nel Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 6.3.1);</i></li> </ul> </li> <li>▪ <b><u>Servizio di Raccolta, trasporto e conferimento a smaltimento/recupero di rifiuti speciali:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Copia conforme all'originale del Certificato di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali di cui all'articolo 212 del d.lgs. n. 152/2006 (cfr. paragrafo 6.4.3) della/e impresa/e che svolgerà/anno il servizio;</i></li> <li>- <i>Qualora necessario, copia conforme all'originale del Certificato di Formazione Professionale ADR (c.d. "patentino ADR") dell'autista, ai sensi del Decreto Ministeriale del 15 maggio 1997 e s.m.i. (cfr. paragrafo 6.4.3).</i></li> </ul> </li> </ul>

TABELLA 2 – DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL VERBALE DI CONSEGNA

Nel caso di utilizzo di prodotti di pulizia e/o disinfestazione o derattizzazione per i quali non sono state prodotte Schede Tecniche e Schede di Sicurezza nel Verbale di Consegna, si applicherà la penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 13).

Qualora si verificasse una modifica delle consistenze indicate nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, e comunque entro i limiti dell'art. 106 del Codice e s.m.i, il Verbale di Consegna dovrà essere redatto in considerazione delle variazioni intervenute secondo le modalità precedentemente illustrate.

Il Verbale di Consegna deve contenere, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti sezioni:

- **SEZIONE 0: Elenco dei servizi**

È la sezione che riporta l'elenco dei servizi richiesti per singolo immobile e le rispettive date di inizio di erogazione.

- **SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili**

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio delle consistenze dei beni/immobili presi in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, il D.E.C. o suo delegato può richiedere l'attivazione di tutti i servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.

In tale sezione devono, inoltre, essere indicati eventuali locali e/o strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione eventualmente dia, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

- **SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e dell'Amministrazione**

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati (personale delegato allo svolgimento delle attività). In tale sezione devono essere, inoltre, riportati i nominativi dei delegati e l'elenco del personale dell'Amministrazione abilitato all'accesso al Contact Center (cfr. paragrafo 5.2) nonché i canali di comunicazione relativi al Contact Center e al servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3). Il fornitore si impegna a comunicare preventivamente ogni variazione o sostituzione anche momentanea di personale rispetto all'elenco sopra riportato, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo, 8 lett. p. 21). Il personale deve essere sostituito con altro almeno di pari livello, salvo diversi accordi scritti (anche via mail) con l'Amministrazione.

- **SEZIONE 3: Subappalto**

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dalla documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi.

#### **4.2.3 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE E PROCESSO AUTORIZZATIVO**

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che deve essere seguito per l'erogazione dei Servizi.

Le prestazioni oggetto del presente Capitolato possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- *Attività Ordinarie;*
- *Attività Straordinarie*

e remunerate nelle diverse modalità:

- *a Canone*  
per le attività richieste in fase di indizione dell'AS;
- *a Prestazione (a valere sull'Importo a Consumo)*  
per le attività richieste successivamente all'indizione dell'AS.

Il processo autorizzativo delle attività non richieste in fase di indizione dell'AS, comprende almeno le seguenti fasi:

- richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione da parte del fornitore;
- eventuale sopralluogo preliminare;
- predisposizione da parte del fornitore del *Preventivo di spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3);
- monitoraggio della capienza/livello di erosione dell'*Importo a consumo* (cfr. paragrafo 4.2.3.1);
- accettazione da parte del D.E.C. del *Preventivo di spesa*;
- aggiornamento del Programma Operativo delle Attività (POA) (cfr. paragrafo 5.1.1);
- eventuale redazione della *Scheda Consuntivo Attività* (cfr. paragrafo 5.1.4).

Per tipiche situazioni "*indifferibili*" che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative e/o la funzionalità dell'immobile e che prevedono l'intervento tempestivo del Fornitore, non è richiesta l'autorizzazione da parte del D.E.C e non essendo possibile la redazione di un *Preventivo di Spesa*, il Fornitore dovrà solo redigere la *Scheda Consuntivo Attività*.

Si segnala che, ad eccezione delle attività classificate come "*indifferibili*", è riservata all'Amministrazione, per l'esecuzione delle attività non previste *a Canone*, la facoltà di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore nel rispetto della normativa vigente.

#### **4.2.3.1 IMPORTO A CONSUMO**

Al fine di poter autorizzare, durante il periodo contrattuale, attività non richieste in fase di indizione dell'AS, è stato stanziato uno specifico importo da utilizzare "a consumo" (per l'importo si rimanda al par. 4 del Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito).

L' "**Importo a consumo**", non è vincolante per la Stazione Appaltante e anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza alla determinazione dell'importo a base di gara.

### **4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE**

#### **4.3.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE**

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di cui agli AS che saranno indetti dalle Stazioni Appaltanti, il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori. In particolare, il Fornitore si impegna ad osservare tutte le disposizioni contenute nelle specifiche tecniche e nelle clausole contrattuali definite nei CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi.

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed antinfortunistiche, esonerando di conseguenza la Stazione Appaltante da ogni responsabilità in merito. Il Fornitore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie e alle direttive di carattere generale e speciale impartite dalla Stazione Appaltante per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore. Il Fornitore deve comunicare alla Stazione Appaltante ogni evento infortunistico.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Fornitore deve:

- rispettare tutte le disposizioni previste dal D.lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- provvedere affinché il proprio personale incaricato dell'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;
- fornire al personale impiegato idoneo vestiario e dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato e alla documentazione di cui agli AS;
- adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale. In particolare, le misure di gestione ambientale adottate dovranno comprendere almeno i seguenti aspetti ambientali, ove richiesti dall'oggetto del singolo AS:
  - gestione dei rifiuti (modalità di raccolta e differenziazione, flussi generati e loro destinazione);
  - misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;
  - prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione d'inquinanti e controllo e monitoraggio dei serbatoi interrati, se esistenti;
  - misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose:
    - loro caratterizzazione (schede di sicurezza);
    - modalità di stoccaggio, utilizzo e dosaggio;
    - prevenzione e controllo delle emergenze;
    - caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette;

- gestione delle sostanze lesive dell'ozono.
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenziali, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- essere in regola con il pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL, in favore del proprio personale;
- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza bimestrale, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione;
- favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal D.E.C. nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del D.E.C., di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione;
- garantire la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna e garantire la piena disponibilità e fruibilità degli spazi.

Inoltre, il Fornitore:

- in caso di subappalto, è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni eventualmente rese nell'ambito del subappalto;
- deve osservare le prescrizioni di cui all'art. 105 del Codice e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate;
- dovrà stipulare una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso prestatori di lavoro (RCO) che dovrà prevedere:
  - a) l'inclusione della responsabilità personale degli addetti (dipendenti e/o collaboratori) al servizio e nell'esercizio delle attività svolte per conto del Fornitore (responsabilità civile personale);
  - b) l'inclusione della responsabilità derivante al Fornitore ed ai suoi addetti per i danni provocati ai locali e alle cose di proprietà dell'amministrazione contraente o di terzi ivi esistenti e che il Fornitore abbia in consegna e/o comodato e/o gestione;
  - c) che nella definizione di "terzi", ai fini dell'assicurazione stessa, sia compresa l'amministrazione contraente, i suoi dipendenti e comunque tutti i soggetti autorizzati dalla stessa ad usufruire del servizio;
  - d) che l'amministrazione contraente venga riconosciuta in polizza come "assicurato aggiunto", ai fini della prestazione del presente servizio;
  - e) l'estensione ai danni derivanti all'amministrazione contraente od a terzi da incendio di cose della ditta esecutrice o dalla stessa detenute.

La polizza per la RCT (Responsabilità civile verso terzi) prevista **per tutta la durata dell'appalto**, dovrà avere massimali, non inferiori a quanto riportato di seguito:

- 1- Valore fino ad € 10.000.000,00: massimale di € 5.000.000,00 unico per RCT (catastrofale, danni a persone e danni a cose) ed € 5.000.000,00 ma con il limite di € 2.500.000,00 per singolo infortunato sulla RCO;
- 2- Valore superiore ad € 10.000.000,00: massimale di € 10.000.000,00 unico per RCT (catastrofale, danni a persone e danni a cose) ed € 10.000.000,00 ma con il limite di € 5.000.000,00 per singolo infortunato sulla RCO.

L'esistenza di tale polizza non libera il Fornitore dalle proprie responsabilità, avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

La polizza dovrà contenere le seguenti condizioni particolari:

- ✓ *"RC personale dei prestatori d'opera non dipendenti"* (RC personale di soggetti che eseguono attività per conto dell'appaltatore, senza avere un rapporto di dipendenza, per danni a terzi o all'amministrazione contraente), qualora il fornitore si avvalga di personale esterno;
- ✓ *"RC della Committente"*, delle Società controllate, dei dipendenti della Committente e delle Società Controllate (copertura per danni a terzi causati dal fornitore, ove venga chiamata in causa l'Amministrazione contraente);
- ✓ *"RC per inquinamento accidentale"*.

La polizza dovrà indicare nell'oggetto dell'assicurazione specificamente l'attività oggetto del contratto.

Eventuali franchigie o scoperti previsti in polizza resteranno a carico del Fornitore, assumendo questi l'obbligo dell'integrale risarcimento del danno arrecato all'amministrazione contraente e/o a Terzi.

L'Amministrazione contraente resta esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale dipendente del Fornitore, durante l'esecuzione del servizio, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

In caso di RTI, la copertura assicurativa richiesta dovrà essere presentata, ai sensi dell'articolo 103, comma 10, del Codice e s.m.i., su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti componenti il RTI, ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese. Copia delle polizze RCT ed RCO dovranno essere consegnate ai fini della sottoscrizione del contratto.

- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa l'esecuzione a regola d'arte dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione e la stessa approvata. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

#### **4.3.2 INFORMAZIONE E FORMAZIONE SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE**

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (D.E.C. o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare e su eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico, per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione e di emergenza necessarie in relazione alla attività da svolgere.

Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

Il Fornitore inoltre, deve prevedere corsi di formazione e di aggiornamento coerenti alle caratteristiche del servizio su cui è allocato il personale. Relativamente ai servizi oggetto del presente SDAPA, il personale addetto al servizio deve essere adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D.lgs. 81/08 e s.m.i. e, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi della richiamata normativa, assicura che siano stati trattati anche i seguenti:

- rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- rischi e disturbi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. In caso di presenza di aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma dovrà essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;
- tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze, in ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente;
- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette, incluse quelle ecologiche, e sul tema della prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti, e quanto ulteriormente previsto dai CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi.

Ogni anno, entro il giorno 15 del mese di gennaio, il fornitore deve presentare al D.E.C. il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione con indicazione dei tempi di erogazione e degli argomenti. Entro il 30esimo giorno dalla fine dei corsi di formazione, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 3), il Fornitore consegna al D.E.C. la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale. Resta inteso che eventuale nuovo personale assunto in corso di esecuzione contrattuale, dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio alle stesse condizioni di cui sopra, ivi compreso quello eventualmente assorbito da precedenti contratti. Il Fornitore potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

#### **4.3.3 MACCHINE, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI**

Il Fornitore deve utilizzare propri macchinari ed attrezzature adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo deve dimostrare, con apposita documentazione, che le macchine e le attrezzature utilizzate rispettano la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata, come suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato e a disposizione anche del D.E.C., un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Tutti i macchinari e le attrezzature utilizzati per i servizi oggetto dell'appalto devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione europea; inoltre i macchinari, le attrezzature di lavoro e materiali devono essere conformi a quanto previsto dai CAM di riferimento.

A tutti i macchinari e le attrezzature utilizzate dal Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia dei macchinari/attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzature necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. I macchinari e le attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il Fornitore sarà tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dall'Amministrazione per ragioni di ordine, di sicurezza e d'igiene, restando a carico del Fornitore ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro dell'immobile in relazione alle predette operazioni.

#### **4.3.4 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE**

La Stazione Appaltante metterà a disposizione del Fornitore locali all'interno degli immobili oggetto dei servizi, la cui consegna sarà formalizzata nel Verbale di Consegna di cui al paragrafo 4.2.2.

Il Fornitore si impegna a mantenere, per tutta la durata del Contratto, e conseguentemente a restituire all'Amministrazione al termine del contratto, i beni mobili e immobili, nello stato di conservazione esistente al momento della consegna. I locali devono essere accessibili al personale dell'Amministrazione incaricato del controllo.

Il Fornitore potrà depositare all'interno dei suddetti locali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti strettamente necessari allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, avendo cura della relativa custodia e sorveglianza. Relativamente a tali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti, il Fornitore non avrà diritto ad alcun indennizzo per avarie, perdite o danni che si verifichino durante il corso dell'appalto.

All'interno dei locali il Fornitore non potrà esercitare prestazioni che non siano connesse con il servizio stesso, ed esclusivamente per il corretto espletamento del servizio potrà avere accesso, previo accordo con il D.E.C., alle utenze (energia elettrica, acqua) presenti all'interno dell'immobile.

#### **4.3.5 LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE**

L'Amministrazione eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del Codice e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità bimestrale.

Le verifiche riguarderanno, oltre il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa), il rispetto delle tempistiche predisposte nel POA (cfr. paragrafo 5.1.1), il corretto svolgimento delle attività, quanto oggetto di offerta tecnica presentata dal Fornitore, etc.

L'esito positivo delle verifiche non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera il Fornitore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata, nei tempi indicati per iscritto (anche via mail) dal D.E.C.

In caso di esito negativo della verifica o di ritardo rispetto ai tempi indicati per iscritto (anche via mail) dal D.E.C., nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dal Fornitore potrà avvenire l'applicazione delle penali riepilogate al par. 8.1.

#### **4.3.6 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Il rilascio della fattura in formato elettronico avviene con cadenza bimestrale - a partire dalla data del verbale di consegna - previo nulla osta alla fatturazione da parte dell'Amministrazione, che sarà dato a seguito del rilascio del certificato di verifica di conformità da parte del D.E.C. In particolare, alla fine del bimestre di riferimento, il fornitore invia alla e-mail del D.E.C. ed alle seguenti pec: [cds-ufficiogare@ga-cert.it](mailto:cds-ufficiogare@ga-cert.it) e [cds-gestionerisorse@ga-cert.it](mailto:cds-gestionerisorse@ga-cert.it), la comunicazione di "pronti alla verifica di conformità", il D.E.C. entro 10 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione emette il certificato e comunica il nulla osta alla fatturazione. In caso di R.T.I. la fatturazione ed il relativo pagamento avverrà in capo alla sola mandataria, la stessa si impegna a riportare i dati sotto specificati unitamente all'importo che verrà liquidato alle mandanti. Eventuali problematiche insorte nel bimestre di riferimento, che non permettono di procedere alla verifica di conformità, sospendono i termini suddetti. La fattura deve fare espresso riferimento al contratto e contenere gli elementi di seguito descritti: denominazione Ente: Uffici Amministrativi del

Consiglio di Stato e dei Tribunali Amministrativi Regionali; codice fiscale: 80427570587; denominazione ufficio: Ufficio per la Gestione delle Risorse Materiali e Servizi Generali; codice univoco ufficio: G105F5; CIG: come in oggetto indicato. Le fatture non in regola con le norme fiscali vigenti o emesse in contrasto con le previsioni del presente atto, non sono ritenute valide e, pertanto, saranno rifiutate. Il pagamento è eseguito entro trenta giorni dalla data di ricevimento della fattura, salva diversa indicazione da parte del concorrente in fase di offerta, mediante bonifico bancario sul conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, appositamente indicato dalla Società ai sensi della legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s. m. i.

La fattura deve indicare l'importo totale, la ritenuta dello 0,50% - da calcolarsi sull'imponibile - e l'importo complessivo da corrispondere. La somma corrispondente alla ritenuta dello 0,50% è svincolata nei modi e nei tempi previsti dall'art. 30, comma 5 del Codice.

Il fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, rende tempestivamente note all'Amministrazione le variazioni che si dovessero verificare circa le modalità di accredito di cui sopra. In difetto di tale comunicazione, anche qualora le variazioni fossero pubblicate nei modi di legge, la società non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi nei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

Il corrispettivo complessivo potrà essere decurtato per effetto delle penali nelle modalità indicate al paragrafo 8.1

#### **4.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI**

##### **4.4.1 VERBALE DI RICONSEGNA**

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, i beni mobili e immobili oggetto del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli immobili e in tale data si provvederà alla firma del Verbale di Riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Tale Verbale dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambi le parti.

Qualora, nel corso del Contratto, l'Amministrazione debba dismettere uno degli immobili o porzioni di esso, dovrà essere redatto un Verbale di Riconsegna specifico.

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- elenco dei beni/strutture/mezzi, precedentemente dati in custodia al Fornitore dall'Amministrazione, che vengono restituiti;
- informazioni per la continuità del servizio.

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del nuovo fornitore entrante.

Su richiesta del D.E.C., il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunioni ed incontri;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 50 del codice.

#### **4.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE**

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione, l'Amministrazione procederà, attraverso il D.E.C., ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 102 del codice, salvo diversi accordi tra le parti.

### **5 SERVIZI GESTIONALI**

I Servizi Gestionali hanno come obiettivo principale l'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e l'efficace controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore.

I Servizi Gestionali previsti sono:

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3).

Nei paragrafi successivi vengono dettagliate le caratteristiche e le modalità di erogazione di tali servizi.

#### **5.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ**

##### **5.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)**

Il Fornitore deve opportunamente programmare le attività per permettere all'Amministrazione di avere evidenza delle attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento, permettendone anche il monitoraggio e le opportune verifiche.

Il Gestore del Servizio deve provvedere ad organizzare, all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA), la programmazione operativa delle attività dettagliate per tipologia (*Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*), servizio e immobile, nonché l'esecuzione di tutte le attività previste nei servizi gestionali.

Nella redazione di tale programma il Fornitore deve porsi i seguenti obiettivi:

- gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione;
- garantire la corretta e puntuale esecuzione delle attività;
- assicurare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti;
- consentire all'Amministrazione il monitoraggio delle attività eseguite, da eseguire e in corso di esecuzione.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il D.E.C. per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il POA è pertanto un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" da erogare e consiste in un elaborato redatto *ogni due mesi* e che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento, con rappresentazione grafica delle:

- Attività Ordinarie di Base;
- Attività Straordinarie a Richiesta (eventualmente già approvate dall'Amministrazione prima della redazione del POA) la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività relative ai corsi di formazione, etc.

Il POA deve essere consegnato a mezzo pec agli indirizzi [cds-ufficiogare@ga-cert.it](mailto:cds-ufficiogare@ga-cert.it); [cds-gestionerisorse@ga-cert.it](mailto:cds-gestionerisorse@ga-cert.it) e p.c. alla mail del D.E.C. Il primo POA deve essere, invece, consegnato contestualmente al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2) pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 4).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al D.E.C. con un anticipo di 10 giorni lavorativi rispetto all'inizio del periodo di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 5).

La mancata esecuzione o il ritardo delle attività rispetto a quanto previsto nel POA comportano le penali di cui al paragrafo 8, lett. p. 6).

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA, qualora possibile, devono essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e devono essere riportate nel Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 5.1.2) e nel POA aggiornato. Nel caso di riprogrammazione della attività nel periodo di riferimento del POA, lo stesso deve essere aggiornato e consegnato al D.E.C. entro 7 giorni naturali e consecutivi. Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 10 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione da parte del D.E.C.

### **5.1.2 VERBALE DI CONTROLLO**

Il controllo dell'esecuzione di tutte le attività schedate all'interno del POA deve risultare da un apposito documento, il "*Verbale di Controllo*", predisposto e sottoscritto dal Fornitore ed accettato dal D.E.C., che certifichi l'esecuzione delle attività stesse.

Il "*Verbale di Controllo*" deve essere redatto con la periodicità del POA, e in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento, consegnato al D.E.C., a mezzo pec agli indirizzi [cds-ufficiogare@ga-cert.it](mailto:cds-ufficiogare@ga-cert.it); [cds-gestionerisorse@ga-cert.it](mailto:cds-gestionerisorse@ga-cert.it) e p.c. alla mail del D.E.C., secondo quanto indicato al paragrafo 4.3.6.

Il "*Verbale di Controllo*" al suo interno deve riportare:

- l'elenco di tutte le attività eseguite nel periodo di riferimento;
- l'elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e riprogrammate;
- le *Attività Straordinarie* ancora in corso con il riferimento al relativo Preventivo di Spesa autorizzato (cfr. paragrafo 5.1.3);
- per ogni *Attività Straordinaria* eseguita, il riferimento alla relativa Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4);
- eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il D.E.C. ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso;
- l'elenco delle *Attività Indifferibili* (cfr. paragrafo 4.2.3), e pertanto non inserite nel POA, eseguite nel periodo di riferimento precedente;
- l'*Importo a Consumo* complessivo utilizzato nel periodo di riferimento;
- l'*Importo a Consumo* complessivo eroso, dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna;
- l'*Importo a Consumo* rimanente alla data di sottoscrizione del Verbale di Controllo.

Tutte le attività si riterranno concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo. La firma del Verbale di Controllo da parte del D.E.C., con tutte le annotazioni in esso riportate, vale, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione, come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

L'esame e l'approvazione del Verbale di Controllo dovrà avvenire, a cura del D.E.C., entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla presentazione. Entro tale periodo il D.E.C. ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione. Tali richieste interromperanno la decorrenza dei termini di approvazione. Il nuovo termine di approvazione sarà di 5 giorni lavorativi dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni richieste.

### 5.1.3 PREVENTIVO DI SPESA PER ATTIVITÀ A RICHIESTA

Per l'esecuzione di attività *Straordinarie*, fatte salve le attività "*indifferibili*", il Fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare (e un eventuale sopralluogo preliminare qualora previsto – cfr. paragrafo 4.2.3) e deve comunicare all'Amministrazione un **Preventivo di Spesa** rispetto alle attività oggetto della richiesta, utilizzando i Prezzi dei servizi (cfr. paragrafo 7).

Il *Preventivo di Spesa* deve essere consegnato al D.E.C., per l'approvazione, entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo. Nel caso di segnalazione/proposta da parte del fornitore, è compito del D.E.C. valutare la necessità di effettuare l'attività, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'attività, approvando il Preventivo di Spesa così come predisposto dal Fornitore per accettazione.

Il Fornitore, dopo aver ricevuto il *Preventivo di Spesa* accettato dal D.E.C., provvede all'esecuzione dell'attività.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del D.E.C., ad eccezione di eventuali attività ritenute "*indifferibili*" per le quali non è richiesta l'autorizzazione, il Fornitore si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all'Amministrazione.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal D.E.C. a fronte di un *Preventivo di Spesa*, ad eccezione del servizio Raccolta/trasporto e conferimento di rifiuti speciali che verrà remunerato sull'effettiva quantità di rifiuti da trattare e salvo espressa autorizzazione del D.E.C. stesso, sono gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato e nessuna modifica potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

### 5.1.4 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Al termine dell'esecuzione delle attività remunerate a *Prestazione* (cfr. paragrafo 4.2.3), il Fornitore deve effettuare entro la fine del mese di riferimento, la consuntivazione sia tecnica che economica, mediante la "*Scheda Consuntivo Attività*".

Tale documento deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- riferimento richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione/proposta del fornitore;
- indicazione data e ora del sopralluogo, ove previsto;
- riferimento livello di priorità e programmabilità dell'attività, ove previsto (cfr. paragrafo 5.2);
- riferimenti *Preventivo di Spesa* e relativa autorizzazione da parte del D.E.C.;
- descrizione sintetica dell'attività;
- durata dell'attività (data e ora di inizio e di fine attività);
- importo complessivo dell'attività e relativo dettaglio;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- stato "*Importo a Consumo*" (stanziato in fase di AS, eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Attività, rimanente).

La *Scheda Consuntivo Attività*, compilata in ogni sua parte e firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività, deve essere consegnata al D.E.C. secondo le modalità e tempi definiti dalla Stazione Appaltante. Il D.E.C. dovrà controfirmare la scheda come attestazione dell'avvenuta esecuzione dell'attività e dell'accettazione della stessa.

## 5.2 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti mediante un Contact Center dedicato, opportunamente dimensionato.

Il Contact Center dovrà essere disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle 6.30 alle 19.00, e del sabato dalle 6.30 alle 13.00.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio di erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 7).

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione in sede di Verbale di Consegna, devono accedere al servizio mediante almeno i seguenti canali di comunicazione che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Consegna stesso:

- un numero verde dedicato;
- un numero smartphone dedicato (anche per invio di sms);
- un indirizzo e-mail dedicato, con dominio che identifichi univocamente il Fornitore.

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di '*gestione delle chiamate*' e di '*tracking delle richieste*' di cui ai successivi paragrafi.

### 5.2.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

Al di fuori dell'orario definito dalla Stazione Appaltante, in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica, oltre la messa a disposizione di un numero telefonico per la Reperibilità di cui al paragrafo 5.3.

La gestione delle chiamate deve prevedere la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di richiesta ed al livello di urgenza.

La gestione delle chiamate deve inoltre riguardare almeno le seguenti tipologie di chiamata opportunamente codificate:

- a) richieste di intervento per *Attività Straordinarie*;
- b) richieste di intervento per ulteriori attività;
- c) ricezione dei *Preventivi di Spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3);
- d) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate);
- e) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- f) solleciti;
- g) reclami.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3), in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento per *Attività Straordinarie*, l'operatore del Contact Center registra la descrizione della richiesta e contestualmente classifica e assegna il livello di priorità in base alla descrizione del richiedente.

In relazione al Livello di priorità assegnato, il Fornitore è tenuto ad intervenire con personale specializzato entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di inizio di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra

la chiamata/riciesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo), pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 8).

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO DI INIZIO DEL SOPRALLUOGO
<b>Emergenza</b>	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro <b>2 ore</b> dalla chiamata
<b>Urgenza</b>	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro <b>8 ore</b> dalla chiamata
<b>Nessuna emergenza, nessuna urgenza</b>	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro il <b>giorno</b> lavorativo successivo dalla chiamata

TABELLA 3 – LIVELLO DI PRIORITÀ DELLE ATTIVITÀ

Si precisa che in caso di attivazione del Servizio di Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.2), qualora la segnalazione avvenga in orario coperto dal presidio stesso, i tempi di inizio dei sopralluoghi del servizio di pulizia sopra indicati sono da intendersi **pari a 15 minuti**.

Durante il sopralluogo il Fornitore esegue l'eventuale messa in sicurezza e/o l'intervento tampone per i casi di emergenza ed urgenza ed individua il livello di programmabilità dell'intervento per tutti gli altri casi.

Si specifica che l'intervento tampone è quell'intervento provvisorio, preliminare ad un successivo intervento definitivo, che consente la messa in sicurezza, garantendo, se possibile, la disponibilità e fruibilità degli spazi.

Successivamente al sopralluogo, in contraddittorio con il D.E.C., in relazione alle attività che è necessario effettuare, l'intervento verrà classificato come indicato nella seguente tabella. Entro 48 ore dal sopralluogo, deve essere redatto dal Fornitore e consegnato al D.E.C. un *Preventivo di Spesa* e le attività devono iniziare entro i tempi di seguito indicati considerando i giorni come naturali e consecutivi dalla data di approvazione del *Preventivo di Spesa* da parte del D.E.C., pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 9).

Le attività e le informazioni sopra descritte devono essere riportate all'Amministrazione attraverso l'invio di una pec agli indirizzi: [cds-ufficiogare@ga-cert.it](mailto:cds-ufficiogare@ga-cert.it); [cds-gestionerisorse@ga-cert.it](mailto:cds-gestionerisorse@ga-cert.it) e p.c. alla mail del D.E.C., e prevede un aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

PROGRAMMABILITÀ DELL'ATTIVITÀ	TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE DELL'ATTIVITÀ STRAORDINARIA
<b>Indifferibile</b>	Da avviare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal D.E.C. atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva
<b>Programmabile a breve termine</b>	L'attività deve essere avviata entro <b>5 giorni</b> dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C.
<b>Programmabile a medio termine</b>	L'attività deve essere avviata entro <b>15 giorni</b> dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C.
<b>Programmabile a lungo termine</b>	L'attività deve essere avviata entro un termine concordato con il D.E.C. e comunque non superiore a <b>60 giorni</b> dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C.

TABELLA 4 - TEMPI MASSIMI PER L'INIZIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

## 5.2.2 TRACKING RICHIESTE

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate all'interno di un Report, in modo da tenere traccia di tutte le comunicazioni.

Le registrazioni devono avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al precedente paragrafo 5.2.1.

Poiché i termini di inizio del sopralluogo, e quindi la priorità, decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione deve essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori telefonici.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata. Deve prevedersi l'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con processi che consentano, in qualunque momento, la loro rintracciabilità, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

TIPOLOGIA DI CHIAMATA	INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE
<b>a) Richieste di intervento per attività Straordinarie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- numero progressivo assegnato alla richiesta;</li> <li>- data e ora della richiesta;</li> <li>- motivo della richiesta;</li> <li>- richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore;</li> <li>- edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento;</li> <li>- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);</li> <li>- tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività;</li> <li>- livello di priorità assegnato.</li> </ul>
<b>b) Richieste di intervento per ulteriori attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- numero progressivo assegnato alla richiesta;</li> <li>- data e ora della richiesta;</li> <li>- motivo della richiesta;</li> <li>- richiedente (nome, cognome e recapito telefonico);</li> <li>- edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento;</li> <li>- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);</li> <li>- tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività.</li> </ul>
<b>c) Ricezione Preventivi di spesa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- data e ora della ricezione del preventivo;</li> <li>- numero progressivo del preventivo;</li> <li>- numero progressivo della richiesta di intervento a cui è associato il preventivo pervenuto.</li> </ul>
<b>d) Informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- data e ora della chiamata;</li> <li>- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento;</li> <li>- numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.</li> </ul>
<b>e) Richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- data e ora della chiamata;</li> <li>- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.</li> </ul>
<b>f) Solleciti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- numero progressivo dell'intervento/attività sollecitato/a;</li> <li>- data e ora della chiamata;</li> <li>- nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito;</li> <li>- motivo del sollecito.</li> </ul>
<b>g) Reclami</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- data e ora della chiamata;</li> <li>- nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo;</li> <li>- motivo del reclamo.</li> </ul>

TABELLA 5 - INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE IN BASE ALLA TIPOLOGIA DI CHIAMATA

### 5.3 REPERIBILITÀ

Il Fornitore deve garantire la Reperibilità per ovviare ad eventuali situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza/urgenza (rif. paragrafo 5.2.1) per tutta la durata del contratto.

Il servizio di reperibilità deve essere garantito nei giorni *dal lunedì al sabato dalle 6.00 alle 22.00* in tali giorni e fasce orarie il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico presidiato.

Nel Verbale di Consegna deve essere riportato il numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità.

Tutte le segnalazioni fatte al numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità, dovranno essere comunicate al Contact Center, che si occuperà dell'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti), come previsto al precedente paragrafo.

#### 5.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI

I Corrispettivi per i servizi Gestionali ad attivazione automatica di seguito elencati:

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3)

devono considerarsi compresi nel Canone mensile dei Servizi Operativi richiesti.

### 6 SERVIZI OPERATIVI – SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

Nel presente paragrafo sono descritte le prestazioni minime richieste afferenti ai servizi Operativi.

#### 6.1 SERVIZIO DI PULIZIA

Il Servizio di Pulizia riguarda il complesso di procedimenti e operazioni atti a rimuovere polveri, materiale non desiderato o sporczia da superfici, oggetti, ambienti confinati ed aree di pertinenza, inclusa la sanificazione laddove appropriato, svolta secondo determinate procedure con o senza l'ausilio di macchine.

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*.

##### 6.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Le unità adibite alle **Attività Ordinarie** di Pulizia, meglio specificate nell'Appendice 1 - *Dettaglio immobili e quantità*, svolgeranno le attività descritte nell'appendice 2 - *Elenco attività* per tutte le sedi oggetto dell'appalto, secondo quanto stabilito nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1). La mancata osservanza delle predette disposizioni, comporterà l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8, lett. p. 15) e lett. p. 16).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le **Attività di Base** sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'appendice 2 - *Elenco attività* ed essere svolte dall'organico secondo il fabbisogno (N° addetti, numero di ore giornaliere e mensili richieste, fasce orarie, giorni a settimana, etc.), indicato nell'Appendice 1 – *Dettaglio immobili e quantità* (Foglio PUL PRP\_AB ORE - Schema "Servizio di Pulizia (dettaglio immobili e quantità) - N. ore/unità minime (PUL\_AB\_ ORE)") e nella Relazione Tecnica.

Le *Attività di Base* di Pulizia sono remunerate attraverso un Canone mensile  $C_{PUL,B}$  (€/mese)

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire.

Area Omogenea	Ambienti costituenti le Aree Omogenee
<b>Area Omogenea 1 – Uffici</b>	Uffici, sale riunioni, aree stampa/fotocopiatrici
<b>Area Omogenea 1 bis – Uffici di rappresentanza</b>	Uffici, sale riunioni con finiture di elevato pregio storico artistico <b>Palazzo Spada</b> - piano nobile e piano terzo <b>Palazzo Ossoli</b> - piano terra e piano primo
<b>Area Omogenea 2 – Spazi connettivi</b>	Atri, corridoi, pianerottoli, scale
<b>Area Omogenea 2 bis – Spazi connettivi</b>	Atri, corridoi, pianerottoli, scale con finiture di elevato pregio storico artistico <b>Palazzo Spada</b> - piano nobile e piano terzo <b>Palazzo Ossoli</b> - piano terra e piano primo
<b>Area Omogenea 2 ter – Spazi connettivi</b>	Stanze, corridoi con finiture di elevato pregio storico artistico <b>Palazzo Spada</b> - piano nobile

Area Omogenea	Ambienti costituenti le Aree Omogenee
<b>Area Omogenea 3 – Servizi igienici</b>	<i>Bagni, antibagni, infermerie, e spogliatoi</i>
<b>Area Omogenea 4 – Aree tecniche</b>	<i>Ripostigli, archivi morti, magazzini, depositi, officine, garage, locali tecnici</i>
<b>Area Omogenea 5 – Aree polifunzionali</b>	<i>Sale polifunzionali, aule avvocati</i>
<b>Area Omogenea 5 bis – Aree polifunzionali</b>	<i>Sale, stanze con finiture di elevato pregio storico artistico Palazzo Spada - piano nobile e piano terzo Palazzo Ossoli - piano primo</i>
<b>Area Omogenea 6 – Mense</b>	<i>Mense, refettori, locale bar</i>
<b>Area Omogenea 7 – Cucine</b>	<i>Cucine</i>
<b>Area Omogenea 8 – Aule didattiche</b>	<i>Aule, laboratori</i>
<b>Area Omogenea 10 - Camere</b>	<i>Camerate, dormitori</i>
<b>Area Omogenea 11 – Corpi di guardia</b>	<i>Corpi di guardia</i>
<b>Area Omogenea 13 – Spazi espositivi</b>	<i>Spazi coperti accessibili ai visitatori</i>
<b>Area Omogenea 14 – Biblioteche e Sale di lettura</b>	<i>Biblioteche, sale letture anche non aperte al pubblico</i>
<b>Area Omogenea 14 bis – Biblioteche e Sale di lettura</b>	<i>Biblioteche, sale letture anche non aperte al pubblico con finiture di elevato pregio storico artistico</i>
<b>Area Omogenea 15 – Aree esterne non a verde</b>	<i>Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze, percorsi espositivi esterni pavimentati e non, aree archeologiche</i>

TABELLA 6 – AREE OMOGENEE

### 6.1.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le **Attività Straordinarie** sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'AS, in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e che possono essere richieste dall'Amministrazione in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento o su segnalazione/proposta del fornitore (cfr. *Allegato 13 – Lotto 1 - Elenco prezzi*).

Le **Attività Straordinarie** di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico a *Prestazione*  $P_{PUL,S}$  (€/intervento) così come descritto al paragrafo 6.5.2, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

### 6.1.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività lavorative. In particolare la pulizia degli uffici deve essere eseguita prima dell'inizio delle attività e, comunque, entro le ore 7,00.

È cura del D.E.C. comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione della programmazione esecutiva delle attività mediante il Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1) durante l'effettuazione dell'eventuale sopralluogo (cfr. paragrafo 4.2.1).

Il D.E.C. si riserva la facoltà, per esigenze legate al regolare svolgimento delle attività lavorative, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e rispettando sempre quanto specificato nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito.

Si precisa, inoltre, che l'orario e il calendario di apertura degli immobili oggetto del servizio devono essere specificati nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1).

È fatto divieto agli addetti al servizio di spostare e/o manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti del Piano Nobile di Palazzo Spada o nelle aule di udienza di Palazzo Ossoli, se non previa autorizzazione da parte del D.E.C. o della persona preposta all'ufficio.

L'aggiudicatario deve garantire, per tutta la durata del contratto, almeno il numero di persone e di ore minime valutate dall'Amministrazione (cfr. Appendice 1 – Dettaglio immobili e quantità – foglio PUL PRP\_AB ORE), o diverso maggior numero previsto dalla relazione tecnica (criterio B.2.1) utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione. L'Amministrazione, a suo insindacabile giudizio,

potrà accordare - in determinati giorni - l'esecuzione di ore di lavoro a titolo di recupero, in luogo della immediata sostituzione, previa comunicazione scritta anche via mail.

Il servizio di pulizia deve essere effettuato in base a criteri che garantiscano pienamente la totale conservazione sia dei locali storici che degli arredi e di quanto in essi contenuto, nel rispetto del valore artistico e culturale che rappresentano gli immobili sedi del Consiglio di Stato ed in particolare di Palazzo Spada e Palazzo Ossoli.

Per ragioni strutturali o di conservazione della pavimentazione, oppure degli arredi e dei reperti archeologici, non è sempre possibile l'impiego di attrezzature meccaniche e, quindi, in tal caso la pulizia deve essere eseguita manualmente.

La pulizia dei prodotti tessili (es. sedie, poltrone, tappeti, pareti in tessuto), ivi comprese le tende, i quadri, i lampadari, i busti, gli arredi di particolare pregio di Palazzo Spada ed Ossoli, anche evidenziati nei rilievi fotografici, deve essere effettuata con prodotti appositi e previa autorizzazione e con la supervisione del D.E.C. o di un suo delegato.

In particolare la pulizia dei prodotti tessili, dei lampadari e dei quadri va svolta secondo necessità e, comunque, massimo due volte l'anno.

La pulizia della sala CED e della centrale telefonica deve essere eseguita con la supervisione del D.E.C. o di un suo delegato, utilizzando prodotti e strumenti specifici per apparecchiature elettroniche ed informatiche, sicure per gli apparati e con un'efficace azione antistatica per evitare il deposito di polvere.

Le attività periodiche vanno generalmente eseguite di sabato e, comunque, fuori dall'orario di lavoro ordinario e concordate con l'Amministrazione nella persona del D.E.C. o, se non coincidenti, del supervisore.

Il Fornitore deve, inoltre, provvedere al posizionamento e al reintegro dei materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o di detergenti per l'igiene per le mani, assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici compresi nelle aree assegnate (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, etc.).

La Fornitura di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene per le mani e dei relativi dispenser, deve essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi, di cui al successivo paragrafo 6.1.4.

È altresì a carico del Fornitore anche l'installazione, la manutenzione e la sostituzione per malfunzionamento dei dispenser dei vari prodotti. Al termine del contratto tutti i dispenser installati diverranno di proprietà della Stazione Appaltante.

Il corrispettivo per il posizionamento, reintegro e per la fornitura di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene per le mani e dei relativi dispenser, deve considerarsi compreso nel valore del Canone mensile del servizio per le *Attività Ordinarie di Base* dell'Area Omogenea tipo 3 – Servizi igienici (cfr. paragrafo 6.5.1).

Nel bagno privato del Presidente del Consiglio di Stato, dove sono presenti asciugamani in stoffa, gli stessi devono essere lavati dietro richiesta della Segreteria, secondo necessità e comunque almeno settimanalmente e sostituiti con altri puliti.

L'affidatario dovrà inoltre fornire, a titolo gratuito, idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che gli stessi siano suddivisi in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata dal Comune e dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotti nell'immobile in modo conforme al sistema di raccolta locale di tali rifiuti. Tali contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con l'Amministrazione, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso dell'Amministrazione alla scadenza contrattuale.

La raccolta differenziata e la movimentazione dei rifiuti urbani all'interno dell'immobile, svolte dal personale addetto al Servizio di Pulizia, dovrà avvenire secondo quanto riportato al paragrafo 6.4.1 e secondo le indicazioni o le procedure all'uopo stabilite dalla Stazione Appaltante; in generale l'attività comprende la consegna dei contenitori vuoti presso i

locali dell'Amministrazione, la raccolta dei contenitori pieni e la relativa movimentazione dai locali fino alla zona *di Deposito temporaneo prima della raccolta*, l'immagazzinamento e la sistemazione.

Inoltre, per la gestione dei rifiuti che derivano dall'esecuzione delle operazioni di pulizia e disinfezione, il Fornitore dovrà fare riferimento ai contenuti e alle eventuali indicazioni dei Rapporti istituzionali che danno indicazioni per la gestione dei rifiuti urbani in relazione alla potenziale trasmissione di infezioni da virus o altri agenti patogeni.

Tutte le attività devono essere effettuate accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto delle attività.

Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'Amministrazione.

Le attività di pulizia e/o di disinfezione svolte dal fornitore, unitamente alle attività di controllo e miglioramento delle condizioni del microclima (temperatura, umidità e ventilazione), dell'illuminazione e del rumore, sono operazioni atte a rendere sani determinati ambienti (c.d. "sanificazione").

Il Fornitore dovrà fare riferimento agli eventuali Protocolli/Linee Guida istituzionali, in vigore all'atto dell'esecuzione delle prestazioni, per le corrette modalità di pulizia e sanificazione, in funzione anche della tipologia di superfici e ambienti (es. immobili a rilevante valore storico con presenza di opere rilevanti per il patrimonio artistico).

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE.

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate CE e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e ai Regolamenti vigenti applicabili.

Per la gestione dei rifiuti devono altresì essere rispettate le indicazioni in materia ambientale contenute nel D.lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i.

#### **6.1.4 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI**

Il *Servizio di Pulizia* deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare approvato con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement, che definisce i "*Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti*" in attuazione del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (PAN GPP) adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e aggiornato con Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

In particolare, l'Allegato 1 al suddetto Decreto definisce i Criteri ambientali minimi che il Fornitore è tenuto a rispettare, per i seguenti servizi e forniture:

- a) servizio di pulizia di edifici e di altri ambienti ad uso civile;
- b) detergenti per le pulizie ordinarie delle superfici;
- c) detergenti per le pulizie periodiche e straordinarie delle superfici;
- d) detergenti per l'igiene personale;
- e) prodotti in tessuto carta per l'igiene personale.

Tutti i prodotti e i macchinari utilizzati nel servizio devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei suddetti Criteri Ambientali Minimi.

La mancata conformità ai CAM comporterà l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8, lett. p. 10).

## 6.2 PRESIDIO DI PULIZIA

Per *Presidio di Pulizia* si intende la presenza e disponibilità continuativa presso gli immobili dell'Amministrazione di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante il normale orario di lavoro, o in orario comunque definito dall'Amministrazione, devono essere presenti nell'immobile per far fronte ad interventi urgenti o a particolari evenienze legate ad operazioni di facile/media complessità legate al solo Servizio di Pulizia.

Il servizio prevede *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*.

### 6.2.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Per **Attività Ordinarie** di Presidio Pulizia si intende la presenza e disponibilità stabile di personale, secondo i fabbisogni indicati nell'*Appendice 1 – Dettaglio immobili e quantità* (Foglio PUL PRP\_AB ORE - Schema "Servizio di Presidio di Pulizia (dettaglio immobili e quantità) - N. ore/unità minime (PRP\_AB)").

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

le **Attività di Base**, che dovranno essere svolte dall'organico di Presidio, secondo il fabbisogno (N° addetti, numero di ore giornaliere e mensili richieste, fasce orarie, giorni a settimana, etc.), indicato nell'*Appendice 1 – Dettaglio immobili e quantità* (Foglio PUL PRP\_AB ORE - Schema "Servizio di Presidio di Pulizia (dettaglio immobili e quantità) - N. ore/unità minime (PRP\_AB)").

Le *Attività di Base* di Presidio Pulizia sono remunerate attraverso un Canone mensile  $C_{PRP,B}$  (€/mese).

L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

### 6.2.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le **Attività Straordinarie** sono attività a richiesta non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento, per il quale è necessaria la presenza e disponibilità presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori per il c.d. "*Presidio occasionale di pulizia*".

Le *Attività Straordinarie* sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione  $P_{PRP,S}$  (€) così come descritto al paragrafo 6.5.4, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

## 6.3 SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

Il *Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione* ha come obiettivo il mantenimento dell'agibilità e del decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici, delle attrezzature impiantistiche (canali, tubazioni, etc.), delle aree esterne a verde e degli ambienti accessori (archivi, magazzini, etc.).

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*.

### 6.3.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Le **Attività Ordinarie** del Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo quanto stabilito nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le **Attività di Base**, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'*Appendice 2 - Elenco attività*.

Le *Attività di Base* di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate attraverso un Canone mensile  $C_{DIS,B}$  (€/mese),

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*, le seguenti tipologie di prestazioni:

- Derattizzazione;
- Deblattizzazione;
- Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi;
- Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi;
- Disinfestazione da ditteri;
- Trattamento repellente da rettili.

Nello svolgimento di tutte le attività, trattamenti e interventi previsti nel presente paragrafo e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, il Fornitore deve ridurre al minimo l'utilizzo di tecniche di lotta ad elevato impatto ambientale e privilegiare sistemi di lotta biologica/ecologica e di lotta integrata. I trattamenti devono essere eseguiti solo dove effettivamente necessario, con la minima quantità di prodotto, il massimo contenimento dei disagi e dei rischi igienico-sanitari per la popolazione e per gli animali "*no target*" e con la minima sofferenza per gli animali "*target*".

Il Fornitore è tenuto a dare tempestiva comunicazione della sussistenza di eventuali cause, ad essa non imputabili, ostative o limitative del corretto e/o compiuto svolgimento dei servizi oggetto del presente paragrafo. In tale caso l'Amministrazione è tenuta a verificare e ad attivarsi per ripristinare condizioni idonee allo svolgimento dei servizi stessi. È facoltà delle parti concordare l'utilizzo di principi attivi e/o modalità e tecniche di trattamento/intervento differenti da quelle di seguito indicate, sia in via ordinaria, per migliorare lo svolgimento del servizio, sia in via straordinaria, per risolvere situazioni altrimenti non controllabili.

#### DERATTIZZAZIONE

Il servizio di Derattizzazione è definito come il complesso di procedimenti e operazioni di disinfestazione atti a determinare o la distruzione completa oppure la riduzione del numero della popolazione dei ratti o dei topi al di sotto di una certa soglia, all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di muridi secondo le norme di "*rat proofing*". A seguito dell'ispezione il Fornitore deve illustrare all'interno del POA il numero e il posizionamento (su apposita planimetria) di erogatori fissi di esche e trappole, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime indicate nell'*Appendice 2 - Elenco attività*. Ogni erogatore/trappola deve essere contrassegnato/a da un cartello riportante il relativo numero identificativo.

Si precisa che il numero di erogatori/trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 75 mq e il numero di trappole non deve essere superiore al numero di erogatori, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS. È ammesso l'utilizzo di erogatori/trappole a doppia funzione (es. topi e insetti striscianti) in caso di diverse tipologie di disinfestazione, fermo restando il rispetto del numero minimo per tipologia.

2. Posizionamento erogatori di esche e trappole: entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Verbale di Consegna pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p.11), ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, il Fornitore deve preventivamente rimuovere e smaltire tutte le trappole ed

erogatori esistenti e poi posizionare e installare gli erogatori di esche e le trappole (concessi in comodato d'uso all'Amministrazione) presso, a titolo indicativo e non esaustivo, tutti gli ambienti, in particolare del piano seminterrato, degli archivi, dei magazzini, della mensa, dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti delle aree esterne e dei giardini e aree verdi pertinenti, compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti.

Gli erogatori di esca devono essere realizzati in plastica stampata robusta e comunque con materiale di comprovata resistenza all'urto e allo sfondamento, dovranno essere fissate in modo inamovibile e segnalate con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. Gli erogatori e le trappole devono essere posizionati in modo tale da essere inaccessibili a persone e ad animali *"no target"* e dotati di chiave speciale di sicurezza. In particolare, gli erogatori devono inoltre impedire la fuoriuscita dell'esca in caso di manomissione o di manipolazione accidentale al personale non addetto. Ogni erogatore deve disporre di apposita etichetta indicante il nome del Fornitore, le indicazioni terapeutiche per il medico, il tipo di prodotto, le indicazioni di pericolo e di divieto di manipolazione, nonché la data in cui è stata eseguita la manutenzione. Il loro posizionamento deve essere segnalato con apposita cartellonistica contenente anche le avvertenze del caso.

Negli erogatori potranno essere utilizzate esche di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori o esche virtuali (formulate senza principio attivo) in funzione dello specifico posto di utilizzo.

3. Controllo e Monitoraggio: il Fornitore, con frequenza indicata nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza dei muridi attraverso la presenza di escrementi e di eventuali esche mangiate. Se dovesse risultare che le esche sono state mangiate o se dovessero esserci catture di muridi, il Fornitore è tenuto a verificare la situazione con l'Amministrazione e definire un nuovo piano di azione in cui deve essere verificato se la tipologia di erogatori, il numero e il loro posizionamento, nonché la tipologia di esche, sono adeguate o se occorrono altri tipi di intervento, individuando, al contempo, le motivazioni di tali presenze rispetto a quanto previsto nel POA.

Ad ogni verifica il Fornitore deve provvedere alla sostituzione e rimozione delle esche posizionate precedentemente nei locali e nelle aree interessate, alla manutenzione delle trappole e degli erogatori e alla loro sostituzione qualora non più utilizzabili, deteriorati, danneggiati o rubati. Sono comprese nell'attività di verifica anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui delle esche inutilizzate che dovranno essere smaltite secondo le norme vigenti e ivi comprese le attività di recupero delle carogne di ratti.

Ove necessario, il Fornitore deve provvedere alla rotazione delle esche per l'individuazione dell'attrattivo migliore e per evitarne l'assuefazione da parte dei muridi.

Contemporaneamente sarà cura del Fornitore individuare le vie d'accesso all'edificio da parte degli animali infestanti e indicarle all'Amministrazione, che potrà provvedere alla chiusura di varchi e vie d'accesso attraverso l'installazione di grate, rete metallica, schiuma poliuretanica, ecc.

Le date di esecuzione dei monitoraggi devono essere indicate nel POA.

### DEBLATTIZZAZIONE

Il servizio di Deblattizzazione è definito come il complesso di procedimenti e operazioni di disinfestazione atti a determinare o la distruzione completa oppure la riduzione del numero della popolazione degli infestanti della famiglia dei blattoidei (blatte e scarafaggi) all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di blattoidei secondo le norme di *"pest proofing"*. A seguito dell'ispezione, il Fornitore deve illustrare all'interno del POA il numero e il posizionamento (su apposita planimetria)

delle trappole e/o di prodotti in gel, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime indicate nell'*Appendice 2 - Elenco attività*. Ogni trappola deve essere contrassegnata da un cartello riportante il relativo numero identificativo.

Si precisa che il numero di trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 50 mq di aree interne (considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano) e uno ogni 100 mq di aree esterne e giardini.

2. Posizionamento e installazione trappole: entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Verbale di Consegna pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 11), ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, il Fornitore deve preventivamente rimuovere e smaltire tutte le trappole esistenti e poi posizionare e installare trappole (a collante con feromoni o attrattivi alimentari) e/o posizionare prodotti in gel presso, a titolo indicativo e non esaustivo, in tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne e giardini.
3. Controllo e Monitoraggio: il Fornitore, con frequenza indicata nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole. In tal caso, il Fornitore è tenuto a verificare la situazione con l'Amministrazione e definire un nuovo piano di azione in cui deve essere verificato se la tipologia di trappole, il numero e il loro posizionamento, nonché la tipologia di prodotto sono adeguate o se occorrono altri tipi di intervento, individuando, al contempo, le motivazioni di tali presenze rispetto a quanto previsto nel POA.

Ad ogni verifica il Fornitore deve provvedere alla sostituzione e rimozione del prodotto posizionato precedentemente nei locali e nelle aree interessate, alla manutenzione delle trappole e alla loro sostituzione qualora non più utilizzabili, deteriorati, danneggiati o rubati. Sono comprese nell'attività anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui dei prodotti inutilizzati presso discariche all'uopo autorizzate e le attività di recupero dei blattoidei.

Le date di esecuzione dei monitoraggi devono essere indicate nel POA.

#### DISINFESTAZIONE DA INSETTI STRISCIANTI ED ALTRI ARTROPODI

Il servizio di *Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi* è definito come il complesso di procedimenti e operazioni atti a distruggere piccoli animali, in particolare di pulci, formiche, scorpioni, zecche e lepidi ed altri artropodi, sia perché parassiti, vettori o riserve di agenti infettivi sia perché molesti e specie vegetali non desiderate.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di insetti striscianti ed altri artropodi secondo le norme di "*pest proofing*". A seguito dell'ispezione, il Fornitore deve illustrare all'interno del POA il numero e il posizionamento (su apposita planimetria) delle esche/trappole, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime indicate nell'*Appendice 2 - Elenco attività*.

Si precisa che il numero di esche/trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 150 mq di aree interne (considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano).

2. Posizionamento e installazione trappole: entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Verbale di Consegna pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 11), ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, il Fornitore deve preventivamente rimuovere e smaltire tutte le esche/trappole esistenti e poi posizionare e installare esche/trappole insetticide all'interno (a titolo indicativo e non esaustivo presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano) e esche in granuli all'esterno.

3. Controllo e Monitoraggio: il Fornitore, con frequenza indicata nell'*Appendice 2 - Elenco attività*, dovrà effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle esche/trappole per poter poi programmare interventi mirati a ridurre l'infestazione rilevata.

Le date di esecuzione dei monitoraggi devono essere indicate nella relazione inserita nel POA.

#### DISINFESTAZIONE DA DITTERI

Il servizio di Disinfestazione ditteri è definito come un insieme di attività che il Fornitore deve effettuare per impedire la diffusione di mosche e moscerini all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una identificazione delle zone di potenziale infestazione da trattare. A seguito dell'ispezione, il Fornitore deve illustrare nel POA il posizionamento (su apposita planimetria) delle zone nelle quali saranno installate le trappole, con le periodicità minime indicate nell'*Appendice 2 - Elenco attività*. Si precisa che il numero di trappole deve essere pari ad almeno una ogni 60 mq di aree interne
2. Posizionamento e installazione trappole: il Fornitore deve installare le trappole (costituite da lampade moschicide a luce u.v., munite di tubi fluorescenti e piastre collanti) fornite in comodato d'uso all'Amministrazione. Le trappole dovranno essere installate a muro o a parete e connesse alla rete elettrica di comune accordo con i responsabili dell'Amministrazione. Le trappole devono essere numerate e riportate in pianta.
3. Controllo e sostituzione collante: il Fornitore, con frequenza indicata nell'*Appendice 2 - Elenco attività*, dovrà effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole e sostituire il collante in ogni trappola.

#### DISINFESTAZIONE DA ZANZARE, PAPPATACI E SIMULIDI

Il servizio di Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi è definito come un insieme di trattamenti che il Fornitore deve effettuare per impedire la diffusione di zanzare, pappataci e simulidi all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una identificazione delle zone di potenziale infestazione da trattare. A seguito dell'ispezione, il Fornitore deve illustrare all'interno del POA il posizionamento (su apposita planimetria) delle zone che saranno soggette al trattamento con le periodicità minime indicate nell'*Appendice 2 - Elenco attività*. Specifiche esigenze potranno variare la frequenza degli interventi su indicazione del Fornitore, che monitorerà la situazione almeno due volte l'anno nei periodi critici. L'applicazione dovrà avvenire con mezzi idonei a raggiungere altezze non inferiori ai 10 mt (terzo piano).
2. Interventi antilarvali: il Fornitore deve intervenire nelle zone identificate (es. ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie, bocche di lupo) effettuando delle applicazioni antilarvali con prodotti biologici a base di *bacillus thuringiensis israelensis* e regolatori di crescita *diflubenzuron*, o preferibilmente ulteriori prodotti biologici equivalenti, da eseguirsi nella stagione tra marzo e settembre con frequenza indicata nell'*Appendice 2 - Elenco attività* pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 12).
3. Interventi adulticida: il Fornitore deve intervenire sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro o preferibilmente prodotti biologici equivalenti in formulazione a base acqua o prodotti alternativi previa autorizzazione dell'Amministrazione, da eseguirsi da giugno a ottobre con cadenza indicata nell'*Appendice 2- Elenco attività* pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 12).

In caso di avversità atmosferiche che possano compromettere l'azione dei prodotti applicati, gli interventi dovranno essere ripetuti senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

#### TRATTAMENTO DETERRENTE DA RETTILI

Il servizio di Trattamento deterrente da rettili consiste nella deposizione da parte del Fornitore di disabitante negli spazi esterni da eseguirsi nel periodo primaverile e nel periodo estivo per un numero totale di interventi annui indicati nell'Appendice 2 - *Elenco attività*.

Il prodotto costituirà una barriera olfattiva per allontanare i rettili e dovrà essere non tossico per i rettili stessi o per altri animali.

#### **6.3.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE**

Le **Attività Straordinarie** di Derattizzazione e Disinfestazione, sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'Appalto Specifico in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e che possono essere richieste dall'Amministrazione per interventi di bonifica necessari in casi di infestazione. L'elenco delle attività sono indicate nell'Allegato 13 – *Lotto 1 Elenco prezzi*.

Le *Attività Straordinarie* di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione  $P_{DIS,S}$  (€/intervento) così come descritto al paragrafo 6.5.6, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

Successivamente alla richiesta, entro i tempi indicati al paragrafo 5.2.1, il Fornitore è tenuto ad effettuare un sopralluogo e successivamente eseguire un intervento che prevede:

- Per l'*Attività Straordinaria di Derattizzazione*:
  - l'installazione e posizionamento di ulteriori erogatori di esche e trappole rispetto a quanto previsto *dalle Attività Ordinarie*;
  - n. 2 monitoraggi ravvicinati, a distanza di 10 giorni naturali e consecutivi l'uno dall'altro. Eventuali frequenze più ravvicinate, in relazione alla gravità della situazione riscontrata, saranno valutate e concordate con l'Amministrazione. Ad ogni monitoraggio il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione e rimozione delle esche e alla eventuale integrazione di erogatori di esche e trappole rispetto a quanto sopra indicato. Sono comprese nell'attività di monitoraggio anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui delle esche inutilizzate presso discariche all'uopo autorizzate e le attività di recupero delle carogne di ratti.
- Per l'*Attività Straordinaria di Deblattizzazione e Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi*:
  - il posizionamento e l'installazione di ulteriori trappole e/o prodotti in gel rispetto a quanto previsto dalle attività a canone;
  - n. 2 monitoraggi ravvicinati, a distanza di 10 giorni naturali e consecutivi l'uno dall'altro. Eventuali frequenze più ravvicinate, in relazione alla gravità della situazione riscontrata, saranno valutate e concordate con l'Amministrazione. Ad ogni monitoraggio il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione e rimozione del prodotto in gel e alla eventuale integrazione di trappole e altro prodotto in gel rispetto a quanto sopra indicato. È compresa nell'attività di monitoraggio anche il recupero di blattoidei o insetti morti. Solo se necessario potranno essere previsti interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "Flowable" o formulazione acqua a base di piretro.
- Per l'*Attività Straordinaria di Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi e ditteri*:
  - interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "Flowable" o formulazione acqua a base di piretro.

Nelle aree/edifici sottoposti all'intervento dovrà essere installata idonea segnaletica indicante l'operazione in corso, il nome della ditta esecutrice ed il relativo recapito telefonico, oltre all'indicazione della sostanza antidoto da utilizzare in caso di avvenuto contatto da parte di animali e/o persone con le esche/trappole/prodotti in gel.

L'intervento si ritiene concluso se successivamente al secondo monitoraggio si rileva il ritorno ad una situazione standard, in tal caso le attività riprenderanno a seguire il piano definito dal Fornitore nel POA. In caso contrario, il Fornitore è tenuto a successivi monitoraggi (come sopra descritti) fino al ritorno ad una situazione standard.

Nel caso in cui nei 3 (tre) mesi successivi all'ultimo monitoraggio dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di quest'ultimo sarà integralmente a carico del Fornitore.

### **6.3.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE**

L'Affidatario deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento del servizio.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, per tali prodotti devono essere fornite la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici o Biocidi utilizzato riportante il lotto di produzione, le modalità di utilizzo e i possibili danni alla salute (livelli di eco-tossicità) e allegate al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

Tutti gli interventi devono essere effettuati accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Il Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle Schede Tecniche di Sicurezza allegate ai prodotti e definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze.

È facoltà dell'Amministrazione far sospendere l'irrorazione di una determinata sostanza e farla sostituire con altre. L'Amministrazione può in ogni momento prelevare campioni delle sostanze impiegate e farle analizzare da Istituti di suo gradimento. Nel caso in cui le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal D.E.C., deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del D.E.C. stesso.

Il personale utilizzato per le operazioni di derattizzazione e disinfestazione deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività.

Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell'Amministrazione e quindi, previo accordo con il D.E.C., in giorni e in orari in cui l'attività degli uffici è sospesa o non ci sia presenza di lavoratori.

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nei POA e/o su segnalazione del D.E.C.

### **6.4 SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI**

Il Servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto e il conferimento presso impianti autorizzati di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, così come definiti dall'art. 184 del D.lgs. n. 152/2006, prodotti nell'ambito delle attività svolte dalle Amministrazioni.

Per l'Elenco/Classificazione dei rifiuti si fa riferimento a quanto indicato nell'*Appendice 1 - Dettaglio immobili e quantità*.

L'Amministrazione può richiedere in corso di esecuzione informazioni, consulenza o quant'altro necessario al fine di ottimizzare la gestione tecnica/amministrativa relativa al tutto il ciclo dei rifiuti.

Il Fornitore deve eseguire i servizi per le quantità di rifiuti effettivamente prodotte e, in ogni caso, è tenuto a erogare i servizi con frequenze tali da garantire il rispetto dei termini di legge.

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*.

#### 6.4.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Le **Attività Ordinarie** di raccolta/trasporto e conferimento di rifiuti speciali sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire su tipologie di rifiuti con Codice EER, indicato nell'*Appendice 1 - Dettaglio immobili e quantità*.

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le **Attività di Base**, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'*Appendice 1 - Dettaglio immobili e quantità*.

Le *Attività di Base* sono remunerate attraverso un Canone mensile  $C_{RSP,B}$  (€/mese).

Le Attività Ordinarie consistono:

1. nella fornitura nelle quantità necessarie al regolare svolgimento del servizio, dei contenitori per i rifiuti e degli imballaggi per il trasporto e di tutte le attrezzature atte a garantire il regolare svolgimento del servizio, comprese quelle eventualmente necessarie per il *Deposito temporaneo prima della raccolta* e la movimentazione dei rifiuti stessi (containers, carrelli, ecc.)
2. nel prelievo dei rifiuti dal *Deposito temporaneo prima della raccolta* e carico sui mezzi;
3. nel trasporto dei rifiuti con mezzi idonei e personale formato ed autorizzato, nel rispetto delle norme sul trasporto delle merci pericolose, ove previsto;
4. nello smaltimento/recupero dei rifiuti in impianti autorizzati in relazione alla specifica natura dei rifiuti stessi;
5. nelle attività amministrative di supporto connesse al servizio.

Per l'espletamento delle attività di raccolta il Fornitore deve dotarsi di:

- idonee attrezzature di contenimento dei rifiuti in Colli da posizionare nei *Depositi temporanei prima della raccolta*;
- idonei strumenti di pesatura dei Colli di rifiuti in uscita dai *Depositi temporanei prima della raccolta*;
- idonei strumenti di rilevazione della radioattività dei rifiuti prima della raccolta dai *Depositi temporanei prima della raccolta*;
- idonei contenitori necessari all'espletamento del servizio.

È compresa nel servizio la manutenzione dei suddetti strumenti/attrezzature/contenitori e gli interventi straordinari di ripristino dovuti a sversamenti accidentali dei rifiuti. In quest'ultima ipotesi, il Fornitore deve provvedere alla pulizia dell'area interessata con proprie attrezzature e specifici prodotti e dispositivi di contenimento, nonché con personale addestrato, al fine di minimizzare i danni all'ambiente e ripristinare le condizioni di sicurezza, dandone immediata comunicazione al D.E.C.

È compresa nel servizio la manutenzione dei suddetti strumenti/attrezzature/contenitori e gli interventi straordinari di ripristino dovuti a sversamenti accidentali dei rifiuti.

In caso di incidente e/o sversamento accidentale di rifiuti sul suolo, sottosuolo o acque durante le fasi di prelievo e/o movimentazione dei rifiuti, il Fornitore deve adoperarsi prontamente per contenere il fenomeno, bonificare e ripulire le aree interessate con proprie attrezzature e specifici prodotti e dispositivi di contenimento, nonché con personale addestrato, al fine di minimizzare i danni all'ambiente e ripristinare le condizioni di sicurezza, dandone immediata comunicazione al D.E.C., nelle forme e con le modalità stabilite per Legge.

Il Fornitore nel POA (cfr. paragrafo 5.1.1) deve dettagliare il dimensionamento del servizio in relazione ai dati forniti nell'*Appendice 1 - Dettaglio immobili e quantità*.

#### **FORNITURA E MANUTENZIONE DI ATTREZZATURE DI CONTENIMENTO DEI RIFIUTI IN DEPOSITI TEMPORANEI PRIMA DELLA RACCOLTA**

Il Fornitore deve dotarsi di un idoneo numero di attrezzature per il contenimento dei rifiuti da posizionare presso le aree dedicate ai *Depositi temporanei prima della raccolta*, nonché provvedere alla loro manutenzione. Tali attrezzature possono essere sia casse mobili, conformi alla normativa per il trasporto delle merci pericolose in Colli su strada (ADR), sia contenitori fissi o scarrabili (es. container) con divieto di movimentazione a carico. Le casse mobili devono rispondere alle caratteristiche di “Carrozzeria smontabile” di cui al punto 3.3 della circolare 4790-MOT2/C del 12/12/2001 e alla definizione di “casse mobili” di cui alla normativa EN 283/1991. Esse devono essere dotate di:

- appositi dispositivi che ne consentano il movimento in senso verticale;
- certificazione e punzonatura d’individuazione;
- autonoma carta di circolazione.

Le attrezzature devono essere posizionate in modo tale che siano protette durante le intemperie e da eventuali allagamenti in caso di piovaski, dotate di vasche di contenimento per i rifiuti liquidi in Colli e mantenute in perfetto stato d’uso nonché essere regolarmente lavate e disinfettate nel rispetto delle norme igienico-sanitarie.

Al termine del Contratto di Fornitura, l’Amministrazione non acquisirà il titolo di proprietà di tali attrezzature le quali, pertanto, dovranno essere allontanate dal *Depositi temporanei prima della raccolta* a cura e spese del Fornitore.

#### **FORNITURA, GESTIONE E SMALTIMENTO DEI CONTENITORI**

Il Fornitore dovrà fornire i contenitori necessari all’espletamento del servizio.

I contenitori, a titolo indicativo e non esaustivo, possono essere:

contenitori rigidi resistenti, dotati di coperchio;

contenitori rigidi resistenti di varie dimensioni completi di sacco e laccetto di chiusura e/o cargopallet;

taniche bocca stretta;

fusti bocca larga;

fusti quadrati;

agobox;

vasi monouso;

scatole di cartone;

big bag;

sacchi in polietilene.

Il numero dei contenitori da fornire nelle sedi oggetto dell’appalto è il seguente:

- 19 raccoglitori per la plastica;
- 28 raccoglitori in metallo per la carta;
- 22 raccoglitori per rifiuti indifferenziati;
- 6 raccoglitori per alluminio;
- 3 raccoglitori per il vetro;
- 12 raccoglitori per rifiuti speciali (toner);
- 2 raccoglitori per rifiuti speciali (rifiuti sanitari);
- 1 raccoglitore per ogni bagno donna presente nelle sedi per assorbenti.

I contenitori possono essere del tipo monouso ovvero del tipo reimpiegabile ovvero del tipo riutilizzabile. In tal caso, il contenitore, in seguito al suo utilizzo presso l’impianto di destinazione finale, deve essere svuotato dai rifiuti stessi, sottoposto a un trattamento di disinfezione che ne consente il riutilizzo in condizioni igieniche e sicure. Non è ammessa la fornitura di contenitori diversi rispetto a quelli richiesti dall’Amministrazione in sede di sopralluogo, oppure in quantità insufficienti rispetto al fabbisogno, oppure non idonei poiché rotti o difettosi oppure, nel caso dei riutilizzabili, sporchi, maleodoranti, non disinfettati e sanificati o in condizioni di degrado fisico che pregiudichino la chiusura del contenitore e la sicurezza del trasporto.

In tal caso il Fornitore deve provvedere alla loro immediata sostituzione, a proprio onere e spese.

Il Fornitore ha l'obbligo di fornire i contenitori:

- integri, puliti, asciutti, privi di residui ed esenti da cattivi odori;
- con etichette secondo quanto indicato dalla normativa vigente;
- che possiedano adeguati requisiti di resistenza in relazione alle proprietà chimico-fisiche ed alle caratteristiche di pericolosità dei rifiuti ai quali sono destinati;
- con sistemi di presa agevoli all'impugnatura e resistenti, che non interferiscano con il normale uso del contenitore;
- devono essere conformi alla normativa sul trasporto delle merci pericolose, ove necessario.

Nel caso di contenitori riutilizzabili, il Fornitore deve farsi carico delle operazioni di disinfezione che devono avvenire presso un idoneo impianto e secondo procedure che ne scongiurino infezioni ai danni sia degli utenti dell'immobile sia degli operatori addetti alla raccolta del rifiuto.

#### ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E SISTEMA DI TRACCIABILITÀ DEI RIFIUTI

Il Fornitore trasmette i dati necessari alla compilazione del Modello Unico di Dichiarazione (M.U.D.), per tutti i rifiuti, pericolosi e non, per i quali ha effettuato il servizio. I dati dovranno essere trasmessi su supporto informatico e dovranno comprendere le seguenti informazioni:

- codice EER;
- chilogrammi o litri;
- luogo di produzione;
- data e numero di formulario di identificazione rifiuto;
- trasportatore e smaltitore.

Il Fornitore supporta l'Amministrazione in tutte le attività di verifica e controllo inerenti i dati sopra riportati.

#### **6.4.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE**

Le Attività Straordinarie del Servizio di Raccolta/Trasporto e Conferimento di Rifiuti Speciali sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione  $P_{RSP,S}$  (€) così come descritto al paragrafo 6.5.8, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

#### **6.4.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE**

I Servizi di Raccolta/Trasporto e conferimento di rifiuti speciali devono essere svolti conformemente alla normativa (comunitaria, nazionale e regionale) tempo per tempo vigente, che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato, e in particolare si richiamano a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il D.lgs. n. 152/2006 e s.m.i. (*"Norme in materia ambientale"*);
- il D.lgs. n. 116/2020 e s.m.i. (*"Imballaggi e i rifiuti di imballaggio"*);
- il Decreto n. 120/2014 e s.m.i. (*"Albo nazionale dei gestori ambientali"*);
- il Decreto n. 182/2000 e s.m.i. (*"Regolamento recante modifica ed integrazione della disciplina della verifica periodica degli strumenti metrici in materia di commercio e di camere di commercio"*);
- il D.P.R. 254/2003 e s.m.i. (*"Gestione dei rifiuti sanitari"*);
- il D.lgs. n. 35/2010 e s.m.i. (*"Trasporto interno di merci pericolose"*);
- il Decreto Ministeriale del 15 maggio 1997 e s.m.i. (*"Trasporto internazionale di merci pericolose su strada - ADR"*);
- D.lgs. n. 83/2016 e s.m.i. (*"Strumenti per pesare a funzionamento non automatico"*).

Inoltre si rimanda a tutto quanto previsto dalle norme tecniche UNI - CTI, UNI - CIG, UNI - CEI.

Il servizio deve essere eseguito in conformità al contenuto delle norme legislative, regolamentari e tecniche vigenti in materia, anche in caso di modifiche intervenute dopo la stipula del contratto da parte delle competenti autorità governative, regionali, provinciali e comunali che hanno giurisdizione sui luoghi in cui si svolge il servizio, restando contrattualmente convenuto che, anche se tali norme o disposizioni dovessero arrecare oneri o limitazioni nell'espletamento del servizio, il Fornitore non potrà accampare diritto alcuno verso l'Amministrazione.

Per l'Elenco/Classificazione dei rifiuti oggetto del servizio, si fa riferimento all'Allegato D alla parte quarta del citato Decreto Legislativo n. 152/2006 e s.m.i.; tale elenco è riesaminato periodicamente e, se necessario, riveduto.

L'elenco dei rifiuti di cui all'allegato D alla parte quarta del citato Decreto include i rifiuti pericolosi (*sono rifiuti pericolosi quelli che recano le caratteristiche di cui all'allegato I della parte quarta del citato Decreto*) e tiene conto dell'origine e della composizione dei rifiuti e, ove necessario, dei valori limite di concentrazione delle sostanze pericolose. Esso è vincolante per quanto concerne la determinazione dei rifiuti da considerare pericolosi. La corretta attribuzione dei Codici dei rifiuti e delle caratteristiche di pericolo dei rifiuti è effettuata dal produttore.

Il Servizio di raccolta, trasporto e conferimento a impianti di smaltimento/recupero deve essere eseguito da:

- soggetto in possesso dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, di cui all'articolo 212 del D.lgs. n. 152/2006 per tutte le categorie necessarie, nonché in possesso di tutte le ulteriori autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia;
- soggetto munito di Certificato di Formazione Professionale ADR (c.d. "patentino ADR") ai sensi del Decreto Ministeriale del 15 maggio 1997 e s.m.i., per il trasporto di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, qualora necessario ai fini delle vigenti normative inerenti la gestione dei rifiuti speciali.

Il conferimento dei rifiuti presso l'impianto di destinazione finale deve essere effettuato:

- in nome, a cura e spese del Fornitore, per conto dell'Amministrazione, secondo quanto previsto dagli art. 1703 c.c. e ss. e 1739 c.c. Le obbligazioni assunte dal mandatario nei confronti di terzi s'intendono di esclusivo obbligo, competenza e responsabilità del medesimo;
- per il percorso più breve e senza soste intermedie e/o operazioni di trasbordo effettuate senza esplicita autorizzazione concessa da parte degli organi di controllo competenti.

Il conferimento presso impianti non autorizzati è vietato e le Amministrazioni potranno prevedere la risoluzione del Contratto di Fornitura, fermo restando il risarcimento del maggior danno.

Qualora nel periodo di decorrenza del Contratto di Fornitura, al Fornitore ovvero agli impianti di destinazione finale o di stoccaggio, scadessero le autorizzazioni regionali e/o provinciali, le iscrizioni agli albi nazionali dell'autotrasporto e dei gestori ambientali, o le altre comunque richieste dalle leggi in materia di smaltimento dei rifiuti, è fatto obbligo al Fornitore di far pervenire, almeno trenta giorni prima della data di scadenza, tutti i documenti comprovanti il rinnovo di tali autorizzazioni. Non dovranno in alcun caso esservi giorni non coperti dalle autorizzazioni/iscrizioni innanzi citate, per tutta la durata del Contratto di Fornitura, le Amministrazioni potranno prevedere la risoluzione dello stesso, fermo restando il risarcimento del maggior danno.

In caso di imprevista e temporanea interruzione delle attività degli impianti convenzionati presso cui il fornitore conferirà i rifiuti, lo stesso si impegnerà a reperire altri impianti disponibili, garantendo la continuità del servizio.

Il Fornitore deve rilasciare all'Amministrazione l'originale del formulario d'identificazione del rifiuto compilato e firmato dal produttore (prima copia originale) e restituire all'Amministrazione la "quarta copia" dei formulari firmata, per accettazione, dall'impianto di destinazione entro i termini di legge, ai sensi dell'art. 193 del D.lgs. n. 152/2006.

In caso di mancata restituzione della "quarta copia" del formulario, debitamente firmata per accettazione dall'impianto destinatario, le Amministrazioni potranno disporre la segnalazione all'autorità competente, la sospensione delle operazioni di liquidazione delle relative fatture e la risoluzione del Contratto di Fornitura, fermo restando il risarcimento del maggior danno.

## 6.5 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

In riferimento alla gestione delle *Attività Ordinarie* e *Straordinarie* dei Servizi Operativi (cfr. paragrafo 4.2.3), si riportano di seguito le modalità di remunerazione:

CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 - "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE"			
SERVIZIO DI PULIZIA	SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	SERVIZIO DI RACCOLTA/TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI	Remunerazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività Ordinarie di Base di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1.1)</li> <li>Attività Ordinarie di Base di Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.2.1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività Ordinarie di Base di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 6.3.1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività Ordinarie di Base di Raccolta/Trasporto e Conferimento di Rifiuti Speciali (cfr. paragrafo 6.4.1)</li> </ul>	<p><b>CANONE</b></p> <p>Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività Straordinarie a Richiesta di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1.2)</li> <li>Attività di Presidio occasionale di pulizia (cfr. paragrafo 6.2.2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività Straordinarie a Richiesta di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafi 6.3.2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività Straordinarie a Richiesta di Raccolta/Trasporto e Conferimento di Rifiuti Speciali (cfr. paragrafo 6.4.2)</li> </ul>	<p><b>A PRESTAZIONE</b> (a valere sull'Importo a Consumo)</p> <p>Le presenti Attività sono remunerate con un corrispettivo economico A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo).</p>

TABELLA 7 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1

### 6.5.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA

Il Servizio di Pulizia è remunerato attraverso la corresponsione di un Canone mensile per le *Attività Ordinarie* determinato in funzione dei prezzi a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, il Canone dovrà essere adeguato; di seguito le possibili variazioni che potrebbero comportare un adeguamento del Canone:

- qualora muti la destinazione d'uso o vi sia una cessione/dismissione/acquisizione di un immobile/gruppo di immobili o porzione di esso;
- qualora vi sia l'aggiunta di nuovi ambienti alle aree omogenee presenti nel Contratto;
- qualora l'Amministrazione Contraente intenda apportare variazioni al calendario lavorativo (ad esempio richiesta del servizio di pulizia da giorni 5/7 a giorni 6/7).

#### Modalità di remunerazione - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le Attività Ordinarie di Base ( $CPUL,B$ ), comprensivo di tutti i materiali di consumo, i noli e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato come segue:

$$CPUL,B = \frac{VC_{PUL,B}}{d_m}$$

dove:

- $VC_{PUL,B}$  è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle *Attività Ordinarie di Base* del Servizio di Pulizia;
- $d_m$  rappresenta la durata contrattuale espressa in numero di mesi del servizio.

## 6.5.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA

Sono da considerarsi *Attività Straordinarie* tutte le attività di pulizia che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e, quindi, non sono programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità. Le stesse sono remunerate mediante un corrispettivo economico *a Prestazione*  $P_{PUL,S}$  (€/intervento), a valere sull'*Importo a Consumo*, consuntivato nel mese di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali per l'espletamento delle attività, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi.

Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- *Attività Straordinarie* richieste e come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4);
- Quantità (es. *mq di superficie netta da trattare*, *n° punti*, *n° di ore*, etc.) oggetto delle *Attività Straordinarie*, così come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica.

Il corrispettivo delle prestazioni eseguite andrà calcolato come segue:

**CORRISPETTIVO (€/INTERVENTO), a valere sull'Importo a Consumo - ATTIVITÀ STRAORDINARIE DI PULIZIA**

$$P_{PUL,S} = p_{psq,j} \times q$$

dove:

- $p_{psq,j}$  è il prezzo unitario (es. €/mq/intervento, €/pto/intervento, €/h, etc.), al netto del ribasso offerto, relativo alla singola *Attività Straordinaria*;
- $q$  rappresenta la quantità (es. *mq sup. netta da trattare*, *n° di punti*, *n° di ore*, etc.) della singola *Attività Straordinaria*.

Nel caso in cui l'attività venga svolta dal personale impiegato nelle attività ordinarie o di presidio (cfr. paragrafi 6.1.1 e 6.2) dal corrispettivo dovuto deve essere dedotto il costo della manodopera.

## 6.5.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE PRESIDIO DI PULIZIA

Le *Attività Ordinarie* del Presidio di Pulizia sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità delle figure professionali richieste relative alle *Attività di Base*, dei prezzi a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* del Presidio di Pulizia ( $C_{PRP}$ ) è pertanto pari al Canone per le *Attività di Base* ( $C_{PRP,B}$ )

### Modalità di remunerazione - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le *Attività Ordinarie di Base di Presidio Pulizia* ( $C_{PRP,B}$ ), comprensivo di tutti i materiali di consumo, delle attrezzature propedeutiche alle attività richieste, nonché degli oneri di gestione del personale di presidio e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato come:  $C_{PRP,B} = \frac{VC_{PRP,B}}{d_m}$

$d_m$

dove:

- $VC_{PRP,B}$  è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle *Attività Ordinarie di Base* del Servizio di Presidio di Pulizia;

- $d_m$  rappresenta la durata contrattuale espressa in numero di mesi del servizio.

## 6.5.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE PRESIDIO DI PULIZIA

Le *Attività Straordinarie* di Presidio di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico *a Prestazione*  $P_{PRP,S}$  (€/intervento), a valere sull'*Importo a Consumo*, consuntivato nel mese di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali di consumo, delle attrezzature propedeutiche alle attività richieste, nonché degli oneri

di gestione del personale di presidio e di programmazione delle attività degli stessi. Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- Quantità (es. *numero di risorse richieste, numero di ore richieste, giorno e fascia oraria, etc.*) oggetto delle *Attività Straordinarie*, così come indicata nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. 5.1.4);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica.

#### **6.5.5 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE**

Le *Attività Ordinarie* dei Servizi di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle *Attività di Base*, dei prezzi a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* dei Servizi di Derattizzazione e Disinfestazione ( $C_{DIS}$ ) è pertanto pari al Canone per le Attività di Base ( $C_{DIS,B}$ )

##### **Modalità di remunerazione - Attività di Base**

Il Canone mensile (€/mese) per le *Attività Ordinarie di Base* ( $C_{DIS,B}$ ), comprensivo di tutti i materiali di consumo, i noli e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, degli oneri di gestione del personale, della progettazione, dell'esecuzione, dei relativi monitoraggi e delle azioni puntuali da mettere in atto per rientrare nelle condizioni a regime e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato come:  $C_{DIS,B} = \frac{VC_{DIS,B}}{m_c}$

$m_c$

dove:

-  $VC_{DIS,B}$  è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle *Attività Ordinarie di Base*;

-  $m_c$  rappresenta la durata contrattuale espressa in numero di mesi del servizio.

#### **6.5.6 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE**

Le *Attività Straordinarie* del Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione  $P_{DIS,S}$  (€/intervento), a valere sull'*Importo a Consumo*, consuntivato nel mese di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali di consumo, i noli e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, degli oneri di gestione del personale, della progettazione, dell'esecuzione, dei relativi monitoraggi e delle azioni puntuali da mettere in atto.

Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- *Attività Straordinarie* richieste tra quelle indicate nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS (Appendice 2 - "Elenco attività") e come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4);
- Quantità (es. *mq sup. netta da trattare, n° pini, etc.*) oggetto delle *Attività Straordinarie*, così come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica.

$$P_{DIS,S} = p_{ds,j} \times q$$

dove:

-  $pds,j$  è il prezzo unitario (es. €/mq sup. da trattare/intervento, €/pino/intervento, etc.), al netto del ribasso offerto, relativo alla singola Attività Straordinaria;

-  $q$  rappresenta la quantità (es. mq netti della superficie da trattare, n° pini, etc.) oggetto dell'Attività Straordinaria.

#### 6.5.7 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI RACCOLTA/TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI

Le Attività Ordinarie del Servizio di Raccolta/trasporto e conferimento di rifiuti speciali sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle Attività Ordinarie, dei prezzi a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

##### Modalità di remunerazione - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le Attività Ordinarie di Base ( $CRSP,B$ ), comprensivo di tutti i costi inerenti la gestione del servizio, compresi quelli del proprio personale, quelli per i noli e per le attrezzature propedeutiche alle attività previste, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività, è determinato come:  $CRSP,B = \frac{VCRSP,B}{m_c}$

$m_c$

dove:

-  $VCRSP,B$  è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle Attività Ordinarie di Base;

-  $m_c$  rappresenta la durata contrattuale espressa in numero di mesi del servizio.

#### 6.5.8 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZIO DI RACCOLTA/TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI

Le Attività Straordinarie di raccolta/trasporto e conferimento di rifiuti speciali sono remunerate mediante un Corrispettivo a Prestazione  $PRSP,S$  (€), a valere sull'Importo a Consumo, consuntivato nel mese di erogazione della prestazione. Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- Quantitativo (kg o lt) e tipologia (codice EER) di rifiuti;
- Numero di trasporti;
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica.

$$PRSP,S = pt \times \sum prsp,j \times qjn_j$$

dove:

-  $pt$  è il prezzo unitario (€/viaggio), al netto del ribasso offerto, del singolo trasporto;

-  $prsp,j$  è il prezzo unitario (es. €/kg, €/lt), al netto del ribasso offerto, della  $j$ -esima tipologia di rifiuto;

-  $qj$  è la quantità (es. kg, lt) della  $j$ -esima tipologia di rifiuto.

Si precisa che tale corrispettivo è comprensivo di tutti i costi inerenti la gestione del servizio, compresi quelli del proprio personale, quelli per i noli e per le attrezzature propedeutiche alle attività previste, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività.

## 7 PREZZI DEI SERVIZI

Il prezzo complessivo a base d'asta relativo alle Attività Ordinarie pagate a canone è indicato nell'*Allegato 13 – Elenco prezzi - Lotto 1* (par. 1.1). Il fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso sul suddetto importo.

### 7.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I Prezzi predefiniti dei servizi, sono quelli indicati nell'*Allegato 13 - Elenco prezzi* e ribassati in sede di offerta economica. I prezzi unitari, al netto del ribasso offerto, sono calcolati come:

$$p_{fin} = p_{BA} \times (1 - R)$$

dove:

$p_{fin}$  = prezzo unitario al netto del ribasso offerto, indicato nell'*Allegato 13 – Elenco Prezzi*;

$p_{BA}$  = prezzo a base d'asta;

$R$  = ribasso presentato in offerta economica.

I prezzi saranno arrotondati alla terza cifra decimale per difetto se la quarta cifra è compresa tra 0 e 4, per eccesso se la quarta cifra è compresa tra 5 e 9.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 5, del codice.

### 7.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H

Per la determinazione dei corrispettivi della manodopera per tutte le Attività remunerate in €/h, si terrà conto del costo della manodopera, ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata.

I Prezzi sono differenziati a seconda che la prestazione/attività sia svolta dalle seguenti figure:

**Operaio comune**, assimilabile ad un operaio di II livello del "CCNL – Personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi" o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL;

**Operaio qualificato**, assimilabile ad un operaio di III livello del "CCNL - Personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi" o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL;

**Operaio specializzato**, assimilabile ad un operaio di IV livello del "CCNL - Personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi" o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL.

Per la determinazione dei prezzi orari a base d'asta  $p_{mo}$ , la Stazione Appaltante ha considerato il costo della manodopera  $c_{mo}$  ufficiale (tabella multiservizi) in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione (Roma) - in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione della base d'asta o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, nonché dei prezziari o listini ufficiali vigenti, cui si aggiunge un importo pari al 28,70%, afferente alle voci di costo rappresentate dalle spese generali (18,70%) e dall'utile d'impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra.

Il concorrente deve applicare il ribasso esclusivamente al menzionato importo aggiuntivo pari al 28,70% del costo della manodopera (spese generali e utile d'impresa).

Ferma restando la necessità di garantire professionalità adeguate allo svolgimento dell'insieme delle attività richieste e l'obbligo dell'appaltatore di impiegare profili professionali rispondenti a quelli indicati dall'Amministrazione per l'esecuzione delle suddette prestazioni, verranno remunerati solo i corrispettivi relativi a profili idonei alla prestazione da svolgere e non quelli relativi a qualifiche superiori.

Nel caso in cui, per attività di più elevata complessità implicanti specifiche conoscenze tecniche, dovessero essere impiegati dei livelli professionali superiori a quelli richiesti, la differenza di costo, tra le risorse effettivamente impiegate e quelle richieste dalla stazione appaltante, sarà a carico dell'appaltatore medesimo.

Per particolari esigenze di servizio l'Amministrazione può richiedere che le attività straordinarie vengano svolte fuori dell'orario di lavoro diurno (compreso tra le 6.00 e le 22.00) dei giorni feriali (dal lunedì al venerdì). In tal caso, ai prezzi di cui all'Allegato 13 – *Elenco prezzi* Lotto 1, al netto del ribasso offerto, si applicherà un coefficiente correttivo **Sh** pari a:

- **1,30** in caso di orario feriale notturno (dalle ore 22.00 alle ore 6.00 dei giorni feriali);
- **1,65** in caso di orario diurno (dalle ore 6.00 alle ore 22.00) del sabato e dei giorni festivi;
- **1,75** in caso di orario notturno (dalle ore 22.00 alle ore 6.00) del sabato e dei giorni festivi.

Per cui il prezzo sarà calcolato come:  $ph = p_{fin} \times Sh$

Il suddetto coefficiente **Sh** non si applica nel caso di attività periodiche che devono essere svolte preferibilmente di sabato o, comunque fuori dall'orario di lavoro ordinario e che – pertanto – non prevedono una remunerazione aggiuntiva in quanto già comprese nel canone.

## 8 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

### 8.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

Al verificarsi delle circostanze descritte nel presente capitolato e di seguito riepilogate potranno essere applicate penali da parte dell'Amministrazione.

Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
Esito negativo della verifica di conformità	Sempre vigente dalla data di avvio del contratto	Par. 4.3.5	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 20 per ogni giorno di ritardo
Ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive	Entro il termine stabilito dal D.E.C. per iscritto, anche tramite mail	Par. 4.3.5	Controllo da parte del D.E.C.	Mail del D.E.C. che indica i tempi ed il tipo di azioni da svolgere	Una tantum	€ 30 per ogni giorno di ritardo

La penale è applicata dall'Amministrazione e viene detratta, mediante compensazione, dal corrispettivo totale dovuto al Fornitore nel bimestre di riferimento. Per la quota detratta dal corrispettivo, il Fornitore dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del bimestre in corso di un valore pari all'importo della penale stessa.

### 8.2 ALTRE PENALI

Potranno essere applicate, altresì, penali da parte delle Amministrazioni, al verificarsi delle circostanze di seguito descritte:

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p. 1)	Ritardo nella sostituzione del personale	Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione dalla S.A.	Par. 4.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C.	Richiesta sostituzione personale non gradito	Una tantum	€ 50 per ogni giorno di ritardo
p. 2)	Ritardo nell'effettuazione del sopralluogo	Entro 7 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione	Par. 4.2.1	Controllo da parte del D.E.C.	Determinazione di aggiudicazione efficace	Una tantum	€ 60 per ogni giorno di ritardo

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p. 3)	Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione	Entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 20 per ogni giorno di ritardo
p. 4)	Ritardo nella presentazione del primo POA	Contestualmente al verbale di consegna	Par. 5.1.1	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una tantum	€ 50 per ogni giorno di ritardo
p. 5)	Ritardo nella presentazione del POA, successivo al primo	10 giorni lavorativi di anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento	Par. 5.1.1	Confronto date: consegna del POA data prevista da Capitolato	POA	Bimestrale	€ 50 per ogni giorno di ritardo
p. 6)	Attività non eseguita o eseguita in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 5.1.1	Confronto tra POA e svolgimento dell'attività	POA	Mensile	€ 70 per singola inadempienza o € 40 per ogni giorno di ritardo
p. 7)	Ritardo nell'attivazione del Contact Center	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Par. 5.2	Controllo da parte del D.E.C.	Verbale di Consegna	Una tantum	€ 20 per ogni giorno di ritardo
p. 8)	Ritardo nel sopralluogo a seguito di segnalazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 ore per interventi di emergenza</li> <li>- 8 ore per interventi di urgenza</li> <li>- 1 giorno lavorativo per gli altri interventi</li> </ul>	Par. 5.2.1	Confronto tra: ora della segnalazione - ora di inizio del sopralluogo	E-mail, chiamata	Una tantum	€ 20 per ogni ora di ritardo
p. 9)	Ritardo nei tempi di inizio esecuzione delle attività classificate come "Indifferibili", "Programmabili a breve termine", "Programmabili a medio termine", "Programmabili a lungo termine"	Inizio esecuzione attività rispetto al sopralluogo: contestualmente (indifferibile); entro 5 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a breve termine); entro 15 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a medio termine); entro 60 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a lungo termine)	Par. 5.2.1	Confronto date: dalla data di approvazione del Preventivo di spesa da parte del D.E.C.	Preventivo di spesa	Una tantum	€ 60 per ogni giorno di ritardo
p. 10)	Mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale nell'erogazione dei servizi di Pulizia	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.1.4	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 30 per ogni inadempimento
p. 11)	Ritardo nella rimozione e smaltimento di trappole ed erogatori esistenti e installazione di nuovi erogatori e trappole	Entro 5 giorni naturali e consecutivi dal Verbale di Consegna	Par. 6.3.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 20 per ogni giorno di ritardo
p. 12)	Ritardo nella effettuazione di applicazioni antilarvali e/o adulticide	Ogni 15 giorni tra marzo e settembre	Par. 6.3.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 20 per ogni giorno di ritardo

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p. 13)	Utilizzo di prodotti di pulizia e/o disinfestazione e derattizzazione diversi da quelli inseriti nel verbale di consegna (salvo diverso accordo con l'Amministrazione)	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par 4.2.2	Controllo da parte del D.E.C.	Verbale di consegna	Una tantum	€ 30 per ogni prodotto diverso
p. 14)	Mancato adempimento anche di una sola delle soluzioni proposte nell'Offerta Tecnica	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Offerta tecnica	Controllo costante del servizio erogato da parte del Supervisore	N.A. Offerta tecnica	Una tantum	Una Tantum 50 € per ogni inadempimento
p. 15)	Impiego di numero di ore mese inferiori rispetto a quelle previste nei documenti di gara e/o nella offerta tecnica, salvo diverso accordo scritto (anche via mail) con l'Amministrazione	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Appendice 1 – Dettaglio Immobili e Quantità e offerta tecnica	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una tantum	€ 30 per ogni ora non effettuata, fino ad un massimo di € 150 al giorno
p. 16)	Impiego di numero di unità inferiori o di diverso livello rispetto a quanto previsto nei documenti di gara e/o nella offerta tecnica, salvo diverso accordo scritto (anche via mail) con l'Amministrazione	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Appendice 1 – Dettaglio Immobili e Quantità e offerta tecnica	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una tantum	€ 30 per ogni unità in meno impiegata fino ad un massimo di € 150 al giorno. € 20 per ogni unità di diverso livello impiegata, fino ad un massimo di € 100. Al verificarsi di entrambe le ipotesi di cui ai p. 15) e 16) si applicheranno le penali di cui al punto 15)
p. 17)	Ritardo nell'esecuzione delle prestazioni, con particolare riferimento alla fornitura di materiale igienico sanitario nei tempi richiesti dall'Amministrazione via mail o, comunque, per iscritto.	Sempre vigente dall'avvio dei servizi		Controllo da parte del D.E.C.	Richiesta di fornitura	Una tantum	€ 50 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 18)	Ritardo nel rifornimento giornaliero del materiale di consumo per i servizi igienici (carta, sapone etc.) o mancata manutenzione degli apparecchi igienico sanitari	Sempre vigente dall'avvio dei servizi		Controllo da parte del D.E.C.	Riscontro visivo	Una tantum	€ 50 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 19)	Ritardo nell'esecuzione delle prestazioni di smaltimento dei rifiuti	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.4.1	Controllo da parte del D.E.C.	POA o verifica visiva	Una tantum	€ 50 per ogni giorno lavorativo di ritardo o per ogni difformità rilevata
p. 20)	Ritardata consegna della 4° copia del formulario presso la sede nella quale è stato effettuato il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.4.1	Controllo da parte del D.E.C.			€ 30 per ogni giorno lavorativo di ritardo

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p. 21)	Mancata comunicazione preventiva in caso di variazione o sostituzione anche momentanea di personale rispetto all'elenco allegato alla sez. 2 del verbale di consegna	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par 4.2.2	Controllo da parte del D.E.C.	Verbale di consegna	Una tantum	€ 35 per ogni mancata comunicazione

TABELLA 8 – TABELLA ALTRE PENALI

## 9 REPORTISTICA

Il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione annualmente un documento denominato Resoconto Annuale.

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato all' Amministrazione entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento del Contratto relativamente ai servizi attivati, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Contact Center, il numero e la tipologia degli interventi eseguiti tramite l'Importo a consumo, etc. Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Tale Resoconto Annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- scenario in fase di avvio dell'erogazione dei servizi;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Nel Resoconto Annuale dell'ultimo anno (comprensivo di eventuali rinnovi) l'aggiudicatario deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo Contratto di Fornitura.